



CURSO:  
**ATENCIÓN AL HUÉSPED EN LA ERA DE LA "HOTELERÍA DE LA EXPERIENCIA"**  
DE LA OBSESIÓN POR LA SATISFACCIÓN AL DISEÑO DE EXPERIENCIAS DE HUÉSPED

## OBJETIVO GENERAL

Analizar a fondo como debe desarrollarse la atención al huésped en la era de la hotelería de la experiencia" centrándonos en el concepto de "experiencia de huésped", la nueva forma de entender el marketing de servicios en hotelería.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aprender a contemplar la atención al huésped bajo el nuevo prisma de la "experiencia de cliente" diseñando con los participantes el denominado "mapa del viaje del cliente", ("customer journey") dando la importancia que se merece a cada una de las interacciones que se mantengan con el huésped desde ese primer contacto vía teléfono o internet.
- Conocer las características de los nuevos tipos de huéspedes así como su forma habitual de proceder, sus necesidades y sus expectativas para poder diseñar una experiencia personalizada para cada uno de estos grupos.
- Analizar la importancia de una comunicación personal eficaz y aprender de forma práctica a comunicar de forma verbal, no verbal o con la imagen personal que mostramos a nuestro interlocutor desde la importante primera impresión.

- Conocer a fondo todas esas normas de protocolo corporativo necesarias para ofrecer una excelente experiencia a los huéspedes.
- Analizar de forma teórica y práctica la atención a diferentes tipos de huéspedes reforzando la actitud y forma de enfrentar a clientes conflictivos y situaciones difíciles.
- Cambiar el enfoque negativo de las quejas y reclamaciones para acabar considerándolas como oportunidades de mejora.

## PÚBLICO OBJETIVO

Personal de hotelería que mantenga contacto con los huéspedes.

## CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso se entregará un certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra – UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia mínima del 80%.

## DURACIÓN

15 horas reloj.

## CONTENIDO MÍNIMO

- La Experiencia de huésped
- Una nueva tipología de huéspedes
- El "Customer Journey" o mapa de la experiencia de huésped
- El diseño de experiencias de huésped
- El equipo de atención al cliente en la era de la experiencia
- Comunicación Personal
- Imagen personal y profesional
- Saber estar como parte de la imagen profesional
- Motivaciones y frustraciones 10.La empatía
- Atención en cada interacción con el huésped
- El proceso de información al huésped
- Quejas y reclamaciones: una oportunidad de mejora 14.Atención telefónica
- Atención por WhatsApp, E Mail y Redes Sociales



## METODOLOGÍA

Curso teórico - práctico apoyado por una presentación en PPT y proyección de videos en el que los alumnos contarán con los elementos necesarios para aplicar de forma práctica los procedimientos de atención al huésped en la "Era de la hotelería de la Experiencia"

## INSTRUCTOR

### Ismael Quintana Vila

Periodista español experto en protocolo social y corporativo, comunicación personal y experiencia de cliente. Ha asesorado a empresas e instituciones como: Embajada de Francia en España, Unicef, Fundación Eurochile (Unión Europea), Gobierno Autónomo de Asturias, Consejería de Turismo de Tirol (Austria), Lan, Iberia, y a **hoteles exclusivos** como el Plaza Athenee (París), Ritz (París y Londres), De Russie (Roma), Alvear Palace (Buenos Aires), Llao Lao (Bariloche), Explora (Chile), Hyatt (Chile) y Soneva (Maldivas).

Ha colaborado entre otros con los siguientes medios en España: Vogue, Elle, Cosmopolitan, GQ, Hola, Conde Nast Traveler, El Dominical, El País, El Mundo, ABC, Agencia EFE, Cadena Ser Radio, Radio Televisión Española, Onda Cero Radio y Canal Plus España.

Ha impartido cursos, clases y talleres con la Universidad Carlos III (Madrid), Embajada de Francia en España, Fundación EuroChile (Unión Europea y Gobierno de Chile), CAINCO, Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, Fundación Trabajo Empresa (Santa Cruz, Bolivia), AL INVEST IV y AL INVEST 5.0 (Unión Europea), FIE-CAM (Fundación Iberoamérica Europa - Comunidad Autónoma de Madrid) y Universidad NUR (Bolivia), UPDS (Universidad Domingo Sabio), UPSA, CENACE (UPPSA) y UCATEC (Cochabamba),

Actualmente escribe el blog de protocolo social de Quito Velasco Designer, colabora con la revista "Empresa y Desarrollo" de CAINCO y en el programa "Contame" de Sandra Coscio en ATB e imparte cursos de protocolo corporativo, comunicación personal y experiencia de cliente en

CAINCO, CENACE (UPSA), UCATEC (Cochabamba), Centros de Desarrollo de Talentos (CDT) del Banco Económico y en empresas e instituciones en Bolivia. Así mismo, imparte cursos en el Hotel Buganvillas de Educación y Buenos Modales para niños a partir de 7 años, Protocolo Social para jóvenes y quinceañeras, Protocolo Corporativo Básico para universitarios y Protocolo Social y Recibir en Casa para adultos.