

# PROGRAMA FORMATIVO

## Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos. HOTA0108 - Operaciones básicas de pisos en alojamientos - versión online

Código: 10819

Modalidad: ON LINE

Duración: 30 horas

### Objetivos:

- Reconocer las técnicas básicas de comunicación y atención al cliente, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento.
- Clasificar las ropas para su planchado.
- Describir y ejecutar las técnicas de planchado, doblado y presentación de ropa, aplicando el procedimiento adecuado y utilizando la maquinaria establecida.
- Describir y aplicar técnicas de cosido a mano y a máquina, empleando los medios y materiales adecuados.
- Aplicar las técnicas para el almacenaje, control y mantenimiento de los productos, utensilios y lencería propios del área de alojamiento.
- Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud en los procesos de planchado, arreglo y confección de ropa propios de establecimientos de alojamiento.

### Contenidos:

#### **Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos**

Tipología de clientes, pacientes o usuarios en general.

Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario.

Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario.

Técnicas elementales de comunicación.

#### **Montaje de salones para eventos en alojamientos**

Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.

Preparación de actos.

#### **Aplicación de normas de protocolo básico**

Técnicas de protocolo y presentación personal.

Conceptos básicos.

Diferentes tratamientos protocolarios.