

# Paraninfo

## UF0040 - Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** JOSÉ LUIS RODRÍGUEZ

GONZÁLEZ, CRISTINA LÓPEZ HERAS

**Clasificación:** Certificados Profesionales > Hostelería y Turismo

**Tamaño:** 17 x 24 cm.

**Páginas:** 116

**ISBN 13:** 9788428337601

**ISBN 10:** 8428337608

**Precio sin IVA:** \$ 66390.00 COP

**Precio con IVA:** \$ 66390.00 COP

**Fecha publicación:** 15/02/2016

### Sinopsis

Este libro desarrolla los contenidos de la Unidad Formativa (UF0040) Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos, incluida en el Módulo Formativo (MF0706\_1) Arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos, correspondiente al Certificado de Profesionalidad (HOTA0108) Operaciones básicas de pisos en alojamientos, perteneciente a la familia profesional de Hostelería y Turismo, y regulado por el Real Decreto 1376/2008, de 1 de agosto, modificado por el RD 685/2011, de 13 de mayo, y el RD 619/2013, de 2 de agosto. En él se explican las técnicas básicas de comunicación y atención al cliente y la aplicación de las más adecuadas según las tipologías de usuarios de servicios de alojamiento; se describen el origen, las clases y la utilidad del protocolo, se identifican las formas de actuación durante la estancia de personalidades o clientes especiales; y se expone la forma en que se ha de responder y atender a los clientes, pacientes o usuarios con cortesía y elegancia para satisfacer sus demandas y necesidades con amabilidad y discreción y potenciar la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

En la primera unidad se otorga especial importancia a la atención al cliente de acuerdo a su tipología, para lo que se aportan normas de actuación ante peticiones, quejas y reclamaciones y técnicas elementales de comunicación. En la segunda unidad se exponen los diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento y su preparación. En la tercera unidad se detallan las técnicas de protocolo y presentación personal y se presentan conceptos básicos de atención al cliente y de protocolo, así como diferentes tratamientos protocolarios. Además, cada unidad cuenta con variados cuadros de recordatorio y ejemplos, numerosas imágenes e ilustraciones que favorecen la comprensión del contenido, y actividades finales para poner en práctica, repasar, afianzar y completar, si se desea, los contenidos de la unidad.

Asimismo, el enfoque elegido es práctico y el lenguaje empleado, claro y sencillo, para que la comprensión y el aprendizaje de los contenidos sean lo más efectivos posible.

Por ello, esta obra es una herramienta utilísima e imprescindible tanto para los alumnos como para los profesores que vayan a impartir los contenidos de este módulo formativo.

Los autores, desde hace más de 25 años, desarrollan su labor profesional en consultoras estratégicas de formación. Además, son autores de libros y guías didácticas y técnicas para varios sectores profesionales, y asesores de empresas de hostelería en cuestiones legales y de atención al cliente.

## Indice

Introducción normativa; **1.** Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos; **2.** Montaje de salones para eventos en alojamientos; **3.** Aplicación de normas de protocolo básico.

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax

clientes@paraninfo.co [www.paraninfo.mx](http://www.paraninfo.mx)