

A person wearing a white uniform is cleaning a floor with a machine. The background is blurred, showing a kitchen or service area. The text 'UF0040 Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos' is overlaid on the image in a dark green font. There are also several white circles of varying sizes on the right side of the image.

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

## **Objetivos**

---

### □ **Objetivo General**

- Con el presente curso se pretende conocer los diferentes clientes y usuarios que existen en el sector hotelero y en otros alojamientos turísticos, así como los rasgos más característicos de cada uno ellos, y el tratamiento que se les ha de prestar. Además se profundiza en los diferentes eventos que pueden tener lugar en los establecimientos dedicados al alojamiento, la organización y fase de preparación de cada uno de ellos adquiriendo las diferentes técnicas de colocación de mesas y las normas de protocolo y etiqueta.

### □ **Objetivos Específicos**

- Reconocer las técnicas básicas de comunicación y atención al cliente, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento.

• **Contenidos**

<b>30 HORAS</b>	<b>UF0040 Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos</b>
	<b>Módulo 1</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unidad didáctica 1. Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologías de clientes, pacientes o usuarios en general.</li> <li>• Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario.</li> <li>• Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario.</li> <li>• Técnicas elementales de comunicación.</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unidad didáctica 2. Montaje de salones para eventos en alojamientos.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.</li> <li>• Preparación de actos.</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Unidad didáctica 3. Aplicación de normas de protocolo básico.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de protocolo y presentación personal.</li> <li>• Conceptos básicos.</li> <li>• Diferentes tratamientos protocolarios.</li> </ul> </li> </ul>
<b>30 horas</b>	<b>1 Módulo y 3 unidades</b>