

A person wearing a white uniform is cleaning a floor with a machine. The person's hands are visible, one holding the machine's handle. The background is blurred, showing a white wall and a white object. 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

□ **Objetivos Generales**

- Realizar las operaciones de limpieza y reposición, siguiendo instrucciones y aplicando las normas medioambientales y de seguridad e higiene.
- Realizar operaciones de acondicionamiento de equipajes, habitaciones y otras dependencias siguiendo instrucciones.

□ **Objetivo Específico**

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

Contenidos

UF0040. Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos	Tiempo estimado
<p>Unidad de Aprendizaje 1</p> <p>Unidad Didáctica 1: Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologías 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. 	
Actividades de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	14 horas
<p>Unidad de Aprendizaje 2</p> <p>Unidad Didáctica 2: Montaje de salones para eventos en alojamientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento. • Preparación de actos. <p>Unidad Didáctica 3: Aplicación de normas de protocolo básico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de protocolo y presentación personal. • Conceptos básicos. • Diferentes tratamientos protocolarios. 	
Actividades de Evaluación UA 02	1,50 horas
Tiempo total de la unidad	15 horas
Evaluación final UF0040	1 hora
2 unidades de aprendizaje / 3 unidades didácticas	30 horas