



## *Programa Mejora Continua y Calidad Total*

*Anual*

**Duración:** 24 lecciones de 3 horas cada una.

**Duración:** 72 horas/ 12 semanas

**Modalidad:** Trimestral

Días miércoles y jueves.

**Hora:** 02:00 a 05:00 pm.

**Metodología:** teoría y práctica

**Técnica:** Capacitaciones y talleres

**Cantidad del grupo:** 12 asistentes

## **Contenidos**

### **1. Orientación a Stakeholders:**

- Manual de Inducción
- Recorrido por la empresa: habitación estándar, junior suite, master suite, spa, yoga y proyectos sostenibles.

### **2. Sentido de Pertenencia:**

- Definición de Sentido de Pertenencia
- Misión y Visión del departamento
- Credo y Promesa



### **3. Magic Service:**

- Definición Servicio al cliente
- Filosofía del Servicio
- Presentación de Servicio de Excelencia
- Reglas del Servicio
- Factores Wow
- Etiqueta-teléfono

### **4. Branding personal:**

- Mi propia marca
- Storytelling
- FODA personal
- Inteligencia emocional
- Comunicación Asertiva.
- 

### **5. El Arte de la Comunicación:**

- Imagen personal
- Lenguaje no verbal

### **Jueves 12 octubre**

La voz y una buena dicción

Vicios del Lenguaje



## **6.El Arte de la redacción:**

- Caligrafía
- Ortografía
- Lo actual y lo obsoleto
- El correo y la carta.
- Etiqueta en el correo electrónico y redes sociales

## **7. Etiqueta y Protocolo:**

- Historia y Tipos de Protocolo
- Diferencia entre Etiqueta y Protocolo
- La influencia de la imagen
- Vestuario y calzado
- Accesorios
- Psicología del color
- Automaquillaje
- Definición de estilo: tipo, forma y color del rostro
- Preparación de la piel según el tipo de rostro.
- Etiqueta empresarial
- Desayuno, almuerzo, cena y cóctel empresarial.
- Comportamiento en la mesa
- Elementos de Etiqueta
- Consejos básicos para comer o cenar en el extranjero
- Tratamientos y precedencias



- Principios Básicos
- Cómo sujetar una copa
- Mantelería, cubiertos, vajilla y cristalería
- Tipos de Mesa
- Tipos de Servicio

## **8. Innovación y creatividad:**

- Programa 5S
- Gung Ho
- Mejora Continua
- Diagrama de priorización.
- Exposición de la ejecución del Programa 5S en un departamento.

## **Inglés básico:**

- Implementación de Duolingo
- To be
- Pronombres más to be
- Saludos y despedidas.
- Verbos
- Profesiones
- Práctica to be
- Números



- Información personal
- Preposiciones y prácticas
- Adjetivo Posesivo
- There más be
- Preguntas frecuentes y respuestas
- Práctica General
- Adjetivos
- This- that- these -those
- Práctica general

### **Actividad de cierre.**

Asignaciones complementarias

Exposiciones del Programa

Hospedaje en el hotel.