



Aplicado a

Hotelería
y Restaurant

Cortesía



Capacitación Presencial

Cortesía

Brindamos la Metodología del Modelo Disney en Modalidad Presencial **sin Costo** para la empresa con los siguientes Objetivos:

- Mejorar la Productividad y eficiencia de las áreas de operación
- Motivar al personal Operativo y Gerencial
- Incrementar la Satisfacción del Cliente
- Aumentar la Calificación en el rubro de Trip Advisor
- Fortalecer y posicionar la Marca de la empresa en materia de Servicio
- Desarrollar un Cultura de Servicio al Cliente con altos Estándares bajo un enfoque de Negocio basado en Calidad Disney
- Cumplir con la Capacitación acorde a la Secretaria de Trabajo STPS



Beneficios

Para la Empresa

Sin Costo de Inversión para la organización

Desarrollo de líderes bajo un Modelo de Clase Mundial

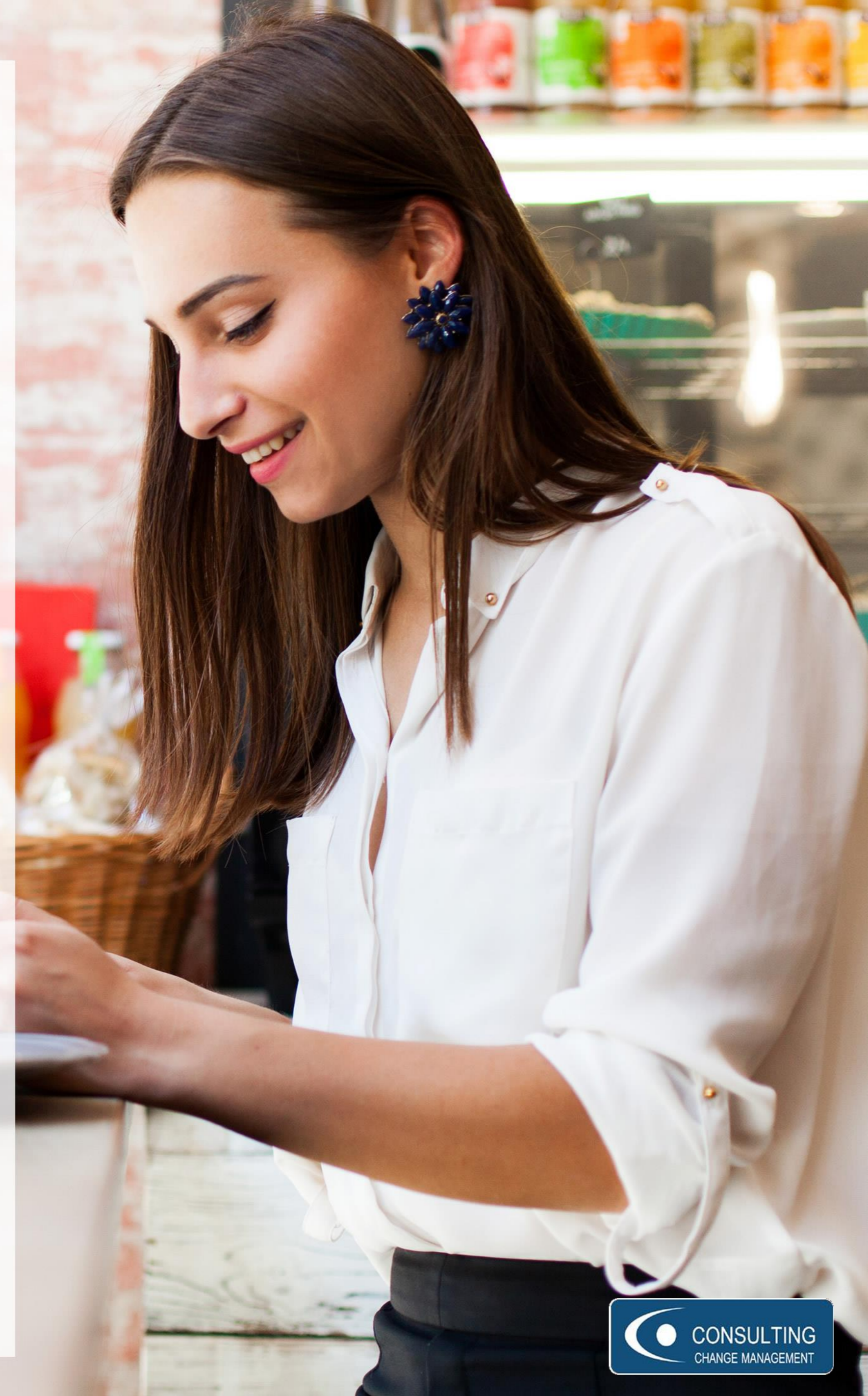
Generar un Sentido de Pertenencia en los Colaboradores con sentido positivo

Bajos tiempos cortos de Capacitación con alto impacto en Aprendizaje y Resultados

Plan de Seguimiento para Mejorar Indicadores de Desempeño y operación

Instructor Calificado con experiencia en el Sector de Hotelería y Restaurant para impartir la Formación

Incremento las Recomendaciones de los Clientes del Servicio



¿Qué obtendrás?

El Servicio de Capacitación
Incluye **Sin Costo:**

Instructor de Capacitación

Manual Digital

Videos de Entrenamiento

**Diplomas Digital para los
participantes**

Clave de Registro de STPS

Formato de DC3

Material de Sesión

**Dinámicas de Aprendizaje
Acelerado**



MARCAS DE HOTELES

Con Servicio de Capacitación

Holiday Inn Express

Hotel Hotsson

Park Royal

Hotel La Quinta

Hotel el CID

Hotel Misión

Grand Island



Servicios

No Incluidos

Salón

Coffe break

Cañón o pantalla

Hospedaje, alimentos, bebidas de
Instructor y Socios Directores
(total 4 personas)

Impresión de Manual y Diplomas

Comida para participantes



Programa

Para Personal de Operación
y Servicios

Taller: Modelo Disney aplicado a Hotelería y Restaurant

- Duración: 3 Horas 1 Sesión
- Objetivo:
- Brindar al participantes la Metodología Disney para crear momentos Mágicos en el Invitado para generar un alto valor de satisfacción el servicio y atención
- Cortesía 4 Grupos de 20 Personas cada Grupo.



Programa

Para Líderes de la Empresa

Curso: Liderazgo y Supervisión basado en Modelo Disney

- Duración: 15 Horas 3 Sesiones
- Objetivo: Desarrollar habilidades y competencias de los líderes basado en enfoque del Modelo Disney para dirigir y supervisar al equipo de trabajo con alto valor de compromiso y dirección.
- Cortesía 1 Grupos de 25 Personas por Grupo



Temario

Modelo Disney aplicado a Hotelería y Restaurant

1. Modelo Disney
2. Antecedentes
3. Enfoque Principal
4. Elementos que integran el Modelo Disney
5. Pilares del Servicio
6. Momentos Mágicos del Modelo Disney
7. Enfoque en Hotelería y Restaurant
8. Elementos Clave de Servicio con Modelo Disney
9. Factores que integran el Modelo Disney
10. Creación de Momentos Mágicos
11. Estándares de Servicio
12. Frases Positivas y Negativas del Servicio basado en Modelo Disney
13. Manejo de Quejas bajo un enfoque Positivo



Programación

Servicio de Capacitación Disney

La Confirmación deberá ser con 25 a 30 días de Anticipación

El tiempo estimado para cubrir las plantillas acorde a las Cortesías son de 4 días

La logística y programación de cursos se realiza de manera conjunta con el área de Recursos Humanos y Capacitación

Se considera que los Grupos estarán sujetos a cambio con previo aviso por la disponibilidad del personal; por lo cual no se extenderá el plazo pactado.

Para generar la confirmación de los Programas de Disney será necesario el código de reservación de hotel de los instructores y socios para generar el bloque de fechas de Capacitación.



CONÓCENOS



Somos una empresa 100% mexicana dedicada a la Consultoría Empresarial con enfoque de resultados.

Tenemos un respaldo de más de 10 años en el mercado y cobertura en toda la República Mexicana.

Nuestras líneas de negocio están dirigidas a incrementar la productividad y la competitividad de las Empresas



LIC. SERGIO FRAGOSO MENDOZA

Lic. Administración de Empresas
Maestría Capital Humano
Universidad Anáhuac
www.sergiofragosomendoza.com

SEDES



Conóce nuestras Sedes



- Guadalajara
- Monterrey
- León
- Puebla
- Toluca
- Cd de México
- Querétaro
- Aguascalientes
- San Luis Potosí
- Tijuana
- Mérida



CONSULTING
CHANGE MANAGEMENT

CONTACTO

Lic Sergio Fragoso Mendoza

Director Comercial

contacto@cchmglobal.com

Tel: (55) 3603 2020

cursos@cchmglobal.com

www.cchmglobal.com

www.facebook.com/cchmglobal