

CURS OCT
CURS NOV

 Generalitat de Catalunya
Servei d'Ocupació de Catalunya

▶ CURS 1: 01/10/09 al 09/10/09

▶ CURS 2: 16/11/2009 al 24/11/09

UNIÓ EUROPEA
Fons Social Europeu 

CETT

CURSOS GRATUÏTS COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT EN HOTELERIA I TURISME (30h)

DESTINAT A PERSONES EN ATUR I TREBALLADORS EN ACTIU

- BORSA DE TREBALL PRÒPIA
- CENTRE ESPECIALITZAT: INMILLORABLES INSTAL·LACIONS
- CERTIFICATS DE PROFESSIONALITAT PEL DEPARTAMENT DE TREBALL
- CONTINGUT FORMATIU DEL CURS
- Client intern i client extern.
- La xarxa client proveïdor.
- La satisfacció del client des de la seva perspectiva.
- Les necessitats i expectatives dels clients.
- Tècniques de comunicació:
- Els grups de treball. El treball en equip.
- L'atenció al client
- Realitzar exercicis sobre les diferents formes de percebre les coses, aplicant les tècniques més habituals.
- Fer una llista de les expectatives en què es reflecteixin els desigs dels clients intern i extern.
- Dur a terme exercicis de comunicació verbal i no verbal.
- Realitzar exercicis de grup escenificant les diverses situacions en les quals pot trobar-se un client, especialment en els casos de reclamacions.
- Efectuar breus informes, notes o documents relacionats amb l'ocupació.

HORARI CLASSES: Dilluns a Divendres de 09.00h a 13.00h

PER INFORMACIÓ

 **93.504.04.25**
de 09.00 a 14.00h

***HORARI
INSCRIPCIONS
SECRETARIA
12.00h a 19.00h**

***DOCUMENTACIÓ A
PRESENTAR**

Fotocòpia del DNI /
NIE

- Full de registre a
l'OTG

***LLOC**

**ESCOLA D'HOTELERIA I
TURISME CETT**
Av. Can Marçet, 36-38
080035 Barcelona
L3 Metro <Mundet>
Sortida 4 Ronda de
Dalt
Bus: 10-27-60-73-76

PLACES LIMITADES