

CATALOGO DE FORMACIÓN A MEDIDA

Apuesta por el desarrollo profesional y la mejora continua:

- ✓ MEJORA LA PRODUCTIVIDAD
- ✓ MOTIVA Y FIDELIZA AL PERSONAL
- ✓ POTENCIA LA CALIDAD DEL SERVICIO
- ✓ INTEGRA E INVOLUCRA



CRR Marketing

www.crrmarketing.es

info@crrmarketing.es

971 19 30 43 | +34 640 264 362



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

ÍNDICE

PRESENTACIÓN DE CRR MARKETING	2
ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO.....	3
GESTIÓN DE EQUIPOS Y HABILIDADES DIRECTIVAS	4
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN EFICAZ DEL TIEMPO.....	5
CURSO DE INGLÉS INICIAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	6
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL TURISTA DE IBIZA.....	7
INTELIGENCIA EMOCIONAL – HABILIDADES SOCIALES	8
BURNOUT. PRÁCTICAS DE MINDFULNESS PARA MANEJAR EL ESTRÉS LABORAL	9
MINDFULNESS: BIENESTAR Y EFICACIA EN LAS PERSONAS Y EN LA EMPRESA.....	10
PROTOCOLO / PRODUCTOS Y TÉCNICAS DE MAQUILLAJE	12
HABILIDADES Y TÉCNICAS DE VENTA.....	13
CURSO BÁSICO DE PRIMEROS AUXILIOS Y REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR.....	14
ESCUELA DE ESPALDA (higiene postural)	15
SMARTPHONE Y PRODUCTIVIDAD	16
CURSOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y ENTREVISTAS EFECTIVAS.....	17
VENTAS SUGESTIVAS: UPSELLING Y CROSSELLING.....	18
CURSO DE LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS	20
CURSO PROFESIONAL DE GOBERNANTA.....	21
CURSO AVANZADO DE GOBERNANTA.....	22
TÉCNICO PROFESIONAL EN MANTENIMIENTO DE HOTELES Y EDIFICIOS	24



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

PRESENTACIÓN DE CRR MARKETING

CRR Marketing es una empresa ibicenca especializada en consultoría y formación para empresas. Creada en 2010 por Carlos Rivas, nuestra misión es ayudar a las empresas a mejorar su efectividad a través de las personas. Ofrecemos formación de calidad, práctica y motivadora para potenciar el desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

Liderado el equipo por **Carlos Rivas**, director de proyectos y formador, contamos con más de 20 formadores y consultores asociados con experiencia docente y profesional en sus áreas de especialización.

Además de formación, ofrecemos otros servicios para detectar oportunidades de negocio y áreas de mejora:

- ✓ Investigación de mercados.
- ✓ Diseño y gestión de encuestas: satisfacción de clientes, clima laboral, etc.
- ✓ Mystery Shopping y Mystery Guest.
- ✓ Consultoría, mejora de procesos, elaboración de manuales...

Linked-in: <https://es.linkedin.com/in/carlosrivasrua>

Algunos de los clientes que han confiado en nuestros servicios son:

<https://crrmarketing.es/empresa/clientes/>



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO

Curso presencial de entre 4 y 6 horas de duración

- ✓ Personalizable, se puede adaptar/incluir la normativa o estándares de calidad de cada empresa.
- ✓ Adaptable, se puede dividir en módulos, con módulos generales para todo el personal que potencien la cohesión y el sentido de pertenencia, y módulos específicos según cargo o departamento: comercial, administración y oficinas, recepción, pisos, restauración, etc.

CONTENIDO:

1. Atención al cliente y calidad del servicio: claves y principales errores.
2. Comunicación efectiva. Aspectos verbales y no verbales.
3. Saber escuchar y detectar necesidades del cliente. Tipología de clientes
4. Atención telefónica, vía e-mail, o utilizando las Redes Sociales.
5. Gestión de quejas y reclamaciones. Comunicación asertiva.
6. Psicología del consumidor y actitud comercial en la atención al cliente.
7. Puesta en práctica y desarrollo de competencias: role-playing y casos prácticos adaptados al sector de la empresa. Detalles del servicio, procesos, protocolo o comunicación.

OBJETIVOS:

- ✓ Añadir valor al proceso de atención al cliente: asesorando y fidelizando, fomentando las ganas de volver del cliente.
- ✓ Poner en práctica los principios básicos de comunicación, atención al cliente y calidad de servicio.
- ✓ Saber detectar y satisfacer las necesidades individuales.
- ✓ Manejar herramientas para asesorar a diferentes tipos de clientes.
- ✓ Poner en práctica cualidades y técnicas comerciales que mejoren los resultados de venta.
- ✓ Apostar por la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la mejora continua.



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

GESTIÓN DE EQUIPOS Y HABILIDADES DIRECTIVAS

Curso presencial de 8 horas de duración

OBJETIVOS:

- Potenciar el trabajo de equipo, eficaz y de alto rendimiento.
- Promover el autoconocimiento y el conocimiento de los miembros de su equipo, con varios Test.
- Mejorar la comunicación con el equipo y con cada integrante, potenciando la mejora continua.
- Evitar conflictos y resolverlos de forma eficaz.

CONTENIDO:

1. Comunicación efectiva
 1. Comunicación en las organizaciones
 2. Comunicación verbal y no verbal
 3. Escucha activa y empatía
 4. Técnicas asertivas
2. Motivación y motores motivacionales
3. Trabajo en equipo
 1. Conocer a tu equipo
 2. Tipo de aprendizaje según PNL. Visuales, auditivos y kinestésicos
 3. Comportamiento y roles dentro del grupo
4. Resolución de conflictos
 1. Conflictos en el trabajo, tipos y fuentes de conflicto
 2. Resolver los conflictos
 3. Estilos de resolución
 4. Consejos para evitar conflictos en el equipo
 5. La crítica constructiva

Se pueden incorporar otros módulos sobre HABILIDADES DIRECTIVAS:

- ✓ Liderazgo y estilos de dirección
- ✓ Gestión del cambio
- ✓ Técnicas de negociación



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN EFICAZ DEL TIEMPO

Curso presencial de 4 horas de duración

OBJETIVOS:

- Conocer los hábitos de la gente altamente efectiva
- Mejorar la organización y planificación del trabajo
- Conocer el valor del tiempo y aplicar técnicas para medirlo
- Aprender a obtener el máximo rendimiento de nuestro tiempo: saber planificar, priorizar, delegar... de forma efectiva
- Conocer como programar y gestionar eficientemente las reuniones

CONTENIDO:

1. La organización y planificación del trabajo.
 - a. Introducción. Eficiencia, eficacia y efectividad. Productividad.
 - b. Medios y métodos de trabajo.
 - c. Organización y Planificación.
 - d. Priorización. Lo urgente y lo importante.
 - e. Delegación
 - f. El control del tiempo. Ladrones, valor del tiempo y métodos de optimización
 - g. Aplicaciones informáticas en la gestión del tiempo
2. Caso práctico
3. Gestión de reuniones
 - a. Definición y funciones
 - b. Elementos y tipos de reuniones
 - c. Fases de una reunión
 - d. Pautas para reuniones eficaces
4. La máquina para crear tiempo



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

CURSO DE INGLÉS INICIAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Curso presencial de **24 horas** de duración dirigido a todas las personas que tengan pocos o ningún conocimiento previo del idioma.

OBJETIVOS:

Iniciarse en la lengua inglesa y perder el miedo a comunicarse en inglés en el ámbito de la atención y trato con clientes extranjeros (camareros, dependientes, personal de limpieza, conserjes...).

En cada sesión del curso se trabajará con un tema o buena práctica en la atención al cliente, para concienciar acerca de la importancia de los pequeños detalles en la atención al cliente: técnicas de comunicación no verbal, gestión de quejas, etc.

Con este curso aprenderán a recibir y situar clientes, dar indicaciones, presentar información, construir un discurso sencillo sobre temas cotidianos, tratar quejas, argumentar ventas, proceder a operaciones de cobro y pago, recibir llamadas, confirmar reservas...

Se trata de un curso práctico que se desarrolla en grupos reducidos para poder adaptar los ejercicios y prácticas de conversación a las necesidades del día a día de cada trabajador/a.

CONTENIDO:

1. Nociones básicas de gramática
 - a) Construcción de frases
 - b) Tiempos verbales
2. Vocabulario
 - a) General básico
 - b) Específico para hostelería, turismo y comercio
3. Practicar lo aprendido en simulación de situaciones habituales y específicas en la atención y venta a turistas
4. Conversar sobre situaciones presentes, pasadas o futuras

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL TURISTA DE IBIZA

Curso presencial a medida, de 8 a 10 horas de duración

CONTENIDO:

1. Atención al cliente y calidad del servicio: normas de cortesía, claves y principales errores.
2. Comunicación efectiva. Aspectos verbales y no verbales.
3. Saber escuchar y detectar necesidades del turista. Tipología de clientes.
4. Atención de consultas a distancia: teléfono, e-mail y redes sociales.
5. Comunicación asertiva.
6. Gestión de quejas y reclamaciones.
7. Qué turistas nos visitan y sus necesidades. Tendencias relacionadas con el nuevo turista. Segmentación tradicional y segmentos potenciales.
8. Qué ofrecer a los turistas (las mejores playas, los mejores restaurantes y locales de ocio nocturno, etc.). Recomendaciones "del día" (playas según dirección del viento, calendario de actividades...)
9. Recursos de información turística disponibles (webs de referencia, folletos, guías, etc.).
10. Puesta en práctica y desarrollo de competencias: role-playing y casos prácticos adaptados a cada empresa. Detalles del servicio, procesos, protocolo o comunicación.

OBJETIVOS:

- Reforzar la orientación al servicio.
- Ejercitar técnicas de comunicación efectiva y lenguaje asertivo.
- Mejorar las habilidades de escucha, sintonía y empatía con el cliente
- Saber detectar y satisfacer las necesidades individuales.
- Añadir valor al proceso de atención al cliente: asesoramiento y disfrute de la estancia, fidelizando y fomentando las ganas de volver del cliente.
- Facilitar herramientas para asesorar a diferentes tipos de clientes para que disfruten al máximo de la isla.
- Apostar por la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la mejora continua.
- Conocer las técnicas más apropiadas para una gestión eficaz de las quejas y reclamaciones recibidas y aprender a utilizar las quejas como instrumento estratégico para mejorar y fidelizar al cliente.



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

INTELIGENCIA EMOCIONAL – HABILIDADES SOCIALES

Curso de 6 horas de duración, se puede enfocar a todo el personal o para directivos y mandos intermedios

OBJETIVOS:

- ✓ Proporcionar autoconocimiento y herramientas de mejora individuales.
- ✓ Descubrir y desarrollar habilidades y actitudes para potenciar tu Inteligencia Emocional.
- ✓ Mejorar el autocontrol, el estado de ánimo y la confianza en uno mismo.
- ✓ Aprender a motivarse y a motivar a otras personas.
- ✓ Aprender a desarrollar las competencias sociales: trabajar en equipo, persuadir, mejorar la capacidad de relación interpersonal (con clientes, compañeros...)

CONTENIDO:

1. Concepto, relevancia y evaluación de la Inteligencia Emocional.
 - a. Test de inteligencia emocional
 - b. ¿Qué es la inteligencia emocional?
 - c. Componentes de la inteligencia emocional
 - d. Consejos para desarrollar cada componente de la IE
2. El mundo de las emociones, bases cerebrales y relación entre pensamiento y emoción.
3. Desarrollo de la auto-conciencia emocional.
4. Gestión eficaz de las emociones positivas y negativas.
5. Mindfulness. Práctica.
6. Principios básicos de motivación humana. Consejos prácticos para iniciar, mantener o potenciar conductas deseadas.
7. Empatía
8. Destrezas sociales:
 - a. Comunicación efectiva. Escucha activa, sintonía y rapport, asertividad, etc.
 - b. Iniciar, construir y profundizar relaciones/vínculos
 - c. Trabajo en equipo**
 - d. Gestión de conflictos.

BURNOUT. PRÁCTICAS DE MINDFULNESS PARA MANEJAR EL ESTRÉS LABORAL

Curso presencial de 4 horas de duración

“Si aumentas la conciencia, los cambios en tu vida vienen solos”. Jon Kabat Zinn.

La conciencia plena se ejercita prestando atención de manera activa en el momento presente y sin juzgar. Desarrollar la capacidad de abrazar la realidad de las cosas es curativo y transformador, cambia nuestro cerebro, tal como demuestran las investigaciones neurológicas.

La relación que mantenemos con nuestro cuerpo, nuestra mente, pensamientos y emociones, instante tras instante, nos aporta, salud, bienestar y sabiduría.

CONTENIDO:

1. Estrés y Burnout.

- 1.1 ¿Qué pasa en nuestro cuerpo?
- 1.2 Síntomas físicos y psicológicos. Fases.
- 1.3 Factores de riesgo. ¿Qué lo puede desencadenar?
- 1.4 Cuestionario MBI. GS. Mide tu nivel de estrés.
- 1.5 Intervención. ¿Qué podemos hacer?
- 1.6 Caso práctico.

2. Introducción al mindfulness y estrategias de afrontamiento al estrés.

- 2.1 Emociones.
- 2.2 Inteligencia emocional.
- 2.3 Mindfulness. Primera experiencia
- 2.4. Beneficios de la meditación.
- 2.5 Actitudes que se adquieren. Dr. Jon Kabat-zinn.
- 2.6 Evidencias científicas
- 2.7 Practicas atención plena al cuerpo, pensamientos y emociones.

MINDFULNESS: BIENESTAR Y EFICACIA EN LAS PERSONAS Y EN LA EMPRESA

Curso presencial de 6 horas de duración

El estrés es uno de los problemas con mayor impacto en los entornos productivos en el S. XXI.

Con Mindfulness desarrollamos y entrenamos nuestra mente para estar plenamente presentes, para poder resolver los retos a los que nos enfrentamos, mejorando nuestra capacidad de análisis y comprensión de la situación, así como mejorar los estados de autorregulación emocional.

Son múltiples las instituciones que usan Mindfulness en la formación de sus trabajadores y en su plan de empresa (Ford, Intel, Google, Ebay, Twitter, Trivago, Opel, Balay, IKEA, escuelas de negocio como IESE y ESADE...). Estas empresas han comprobado los beneficios que su implantación tiene EN sus equipos de trabajo:

- Aumentar el rendimiento laboral
- Aumentar el compromiso y la implicación de los trabajadores en el proyecto de empresa
- Aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores
- Minimizar el absentismo laboral
- Mejorar la comunicación en la empresa.
- Mejorar el clima laboral
- Crear equipos de trabajo más felices, más comprometidos, más creativos y más productivos

OBJETIVOS:

Dirigido a todas aquellas personas que estén interesadas en entrenar la mente para gestionar el estrés positivamente, optimizar la atención y concentración en la comunicación e incrementar su bienestar físico-mental.

- Aumentar la capacidad de concentración y memoria.
- Mantener el equilibrio y el foco mental sostenido en ambientes desafiantes.
- Acceder a un mayor nivel de calma y estabilidad.
- Permitir una mayor claridad en la toma de decisiones y una mayor creatividad en la resolución de conflictos.
- Aumentar la calidad de las relaciones interpersonales y del manejo de las emociones.
- Disminuir el estrés laboral, así como aumentar la capacidad de manejar y gestionar situaciones estresantes.
- Disminuir las enfermedades asociadas al trabajo.
- Crear y sostener hábitos de trabajo saludables.



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

CONTENIDO:

Introducción . Qué es mindfulness y qué no es mindfulness.

- Concepto y breve historia.
- Beneficios de la práctica.
- Investigaciones desde la neurociencia.

Mindfulness y la respiración.

- Cómo percibimos la realidad.
- Postura meditativa.
- Pensamientos, Emociones, Sensaciones.

Integrando mindfulness en la vida cotidiana.

- Diario de prácticas. Prácticas informales.
- Caminar con atención plena.

Body- Scan o Escaner Corporal.

- Atención plena al cuerpo.
- Ejercicios corporales con Atención Plena.



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

PROTOCOLO / PRODUCTOS Y TÉCNICAS DE MAQUILLAJE

Curso presencial de entre 4 y 8 horas de duración. Se facilitan utensilios y productos para las prácticas.

- ✓ Personalizable, se puede enfocar a la proyectar la imagen de la empresa y potenciar un buen aspecto personal (automaquillaje, protocolo, etc.) o a profesionales de peluquería / estética / perfumerías.

OBJETIVOS:

Este curso está enfocado a todas las personas que tienen interés en sacar el máximo partido a su imagen, incrementar su autoestima, seguridad en sí mismas y/o **proyectar una imagen profesional**, adaptada a las características de su cargo y empresa.

Es especialmente útil para profesionales de peluquería y estética, así como para personas que comercialicen productos de maquillaje. Con este curso aprenderán a utilizar los productos y utensilios más adecuados en cada caso y aplicar correctamente las técnicas de maquillaje y automaquillaje, adaptándose a los gustos y características físicas de cada persona.

CONTENIDOS:

- Introducción al protocolo, atención y servicio al cliente
- Cuidados básicos y preparación de la piel
- Utilidad de la pincelería e higienización
- Conocimiento de productos
 - Adaptación al tipo de piel, necesidades y gustos de la persona
- Prácticas de maquillaje (1)
- Rueda de color
- Correcciones de las diferentes formas de rostro
- Prácticas de maquillaje (2) y automaquillaje
- Rueda de preguntas y dudas



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

HABILIDADES Y TÉCNICAS DE VENTA

Curso presencial de 6 horas de duración

OBJETIVOS:

- ✓ Saber detectar y satisfacer necesidades individuales.
- ✓ Conocer las fases del proceso de venta y los aspectos a tener en cuenta en cada una.
- ✓ Conocer, comprender y dominar los principios de la psicología del consumidor.
- ✓ Aprender a convertir las objeciones en una oportunidad para cerrar la venta. Tratar los diferentes tipos de objeciones atendiendo a su origen.
- ✓ Saber emplear con eficacia diferentes técnicas de cierre, adaptadas a cada cliente y situación.
- ✓ Conocer los diferentes tipos de clientes y cómo tratarlos para tener éxito comercial.

CONTENIDOS:

1. Motivaciones de compra
2. El proceso de venta
3. Detección de necesidades y preferencias del cliente
4. Tipología de clientes
5. AIDA: Como generar interés, deseo y empujar a la acción de compra
6. Técnicas para atraer más ventas
7. Up selling y cross selling
8. Tratamiento de objeciones
9. Técnicas de cierre
10. Ejercicio práctico o Role-playing aplicando los conocimientos adquiridos.

CURSO BÁSICO DE PRIMEROS AUXILIOS Y REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR

Curso presencial de entre 4 y 6 horas de duración

CONTENIDO:

- 1) Primeros Auxilios.
- 2) Pautas generales de actuación ante una situación de emergencia.
- 3) PAS
- 4) Evaluación Primaria y Secundaria.
- 5) Posición Lateral de Seguridad.
- 6) Obstrucción de la Vía Aérea en el Adulto: técnica de desobstrucción de la Vía Aérea.
- 7) Cadena de Supervivencia.
- 8) Soporte Vital Básico en el Adulto.
 - Identificación de la parada cardiorrespiratoria.
 - Solicitud de Ayuda.
 - Soporte Circulatorio y Ventilatorio.
 - Secuencia de Compresiones y ventilaciones.
 - Control de Hemorragias.
- 9) Prácticas de Reanimación Cardiopulmonar (Soporte Vital Básico Adulto).
- 10) Obstrucción de la Vía Aérea en el Niño y Lactante: técnicas de desobstrucción de la Vía Aérea.
- 11) Soporte Vital Básico en el Niño y Lactante.
 - Identificación de la parada cardiorrespiratoria.
 - Solicitud de Ayuda.
 - Ventilaciones rescate.
 - Soporte Circulatorio y Ventilatorio.
 - Secuencia de Compresiones y ventilaciones.
 - Control de Hemorragias.
- 12) Prácticas de Reanimación Cardiopulmonar en el Niño y Lactante (Soporte Vital Básico).
- 13) Heridas.
- 14) Hemorragias.
- 15) Quemaduras.
- 16) Traumatismos.
- 17) Insolación, golpe de calor.



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

ESCUELA DE ESPALDA (higiene postural)

Curso presencial de entre 3 y 4 horas de duración

OBJETIVOS:

- ✓ Mejorar la salud global de la empresa y la satisfacción y motivación por parte de los trabajadores.
- ✓ Entrenar en el conocimiento y protección de la espalda para eliminar o disminuir el dolor.
- ✓ Reducir la incidencia y los costes del absentismo laboral por dolencias de espalda.

CONTENIDOS:

1. Introducción
 - a. Anatomía de la Columna Vertebral.
 - b. Patologías más comunes de la Columna Vertebral.
2. Actitud postural.
3. Identificar los riesgos ergonómicos de una mala postura.
4. Identificar los riesgos ergonómicos a los que está expuesto el trabajador en su entorno laboral.
5. Protección de la espalda: buenas prácticas de higiene postural adaptadas a las actividades de la jornada laboral de los participantes.
6. Fortalecimiento de la espalda: Ejercicios de fortalecimiento y estiramiento muscular.
7. Automasaje.



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

SMARTPHONE Y PRODUCTIVIDAD

Curso presencial de entre 4 y 18 horas de duración. Imprescindible asistir con Smartphone o tablet.

- ✓ Personalizable, se puede adaptar a los usos definidos en la empresa y añadir aplicaciones concretas.
- ✓ Adaptable, se puede dividir en módulos, con módulos generales para todo el personal que potencien la cohesión y el sentido de pertenencia, y módulos específicos según cargo o departamento.

OBJETIVOS:

Profundizar en el uso de los teléfonos móviles inteligentes y en como nos pueden ayudar para organizarnos mejor y mejorar la productividad en la empresa. Tras este curso los asistentes manejarán su Smartphone con confianza para sacarle el máximo partido a todas sus funcionalidades.

Se realiza de forma interactiva, cada usuario estará con su dispositivo móvil constantemente para realizar cada uno de los pasos de que constan los módulos, con ejercicios de costumbres y hábitos, ejercicios de comprensión y asimilación y casos prácticos.

CONTENIDOS (adaptables):

1. Introducción y uso habitual de teléfonos inteligentes
2. Principales botones, iconos y funciones. Ejercicios (cambiar de pantalla, deslizamiento, imprimir, etc.)
3. Ajustes básicos, actualizaciones y seguridad con mi smartphone
4. Aplicaciones básicas, descarga e instalación. Aplicaciones recomendadas
5. Espacio para consultas personalizadas
6. Internet y correo electrónico
7. Ajustes avanzados: personales, de red, del sistema y dispositivo
8. Ajustes de cuentas y sincronización
9. Nubes y aplicaciones para pymes
10. Marketing online
11. Whatsapp
12. Redes sociales
13. Google maps
14. Salud y bienestar



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

CURSOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y ENTREVISTAS EFECTIVAS

OBJETIVOS:

- Aprender como potenciar la marca empleadora y conocer las técnicas más efectivas de selección de personal, así como aspectos prácticos a tener en cuenta en las diferentes fases del proceso de selección.
- Aplicar las competencias profesionales a la selección.
- Aprender a enfocar y desarrollar entrevistas de selección más efectivas, para captar a las personas más adecuadas para cada puesto.
- Trabajar de forma práctica la entrevista por competencias y la entrevista conductual, con casos reales, ejemplos prácticos y claves a tener en cuenta.

CURSO DE SELECCIÓN DE PERSONAL. ¿QUIÉN SELECCIONA A QUIÉN?

1. El proceso de selección de personal
 - a. La Marca empleadora (employer branding).
2. Reclutamiento y selección
 - a. Perfil del candidato
 - b. Redacción de la oferta
 - c. Tipo de comunicación y medios más adecuados según el puesto ofertado
3. Técnicas de selección
4. Criterios de decisión y resultados de la selección

ENTREVISTAS EFECTIVAS: EL PODER DEL CÓMO:

1. ¿Sabemos lo que buscamos? ¿está bien definido?
2. Preparación de entrevistas de trabajo
3. La entrevista por competencias
 - a. Caso práctico
4. La entrevista conductual
 - a. Prácticas guiadas



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

VENTAS SUGESTIVAS: UPSELLING Y CROSSELLING

Curso presencial de 8 horas de duración

DESCRIPCIÓN

Este curso está pensado para desarrollar las técnicas de upselling y crossselling del personal de recepción, ejecutado directamente en el front desk. Con el fin de que pueda obtener resultados inmediatos en sus establecimientos, basamos todo el temario en casos prácticos. Por ello durante el curso se analiza la tipología de clientes y sus necesidades, los productos que se ofrecen, en que momentos hacerlo, como argumentarlos y varias técnicas para mejorar la promoción y ratio de ventas.

¿QUÉ LE PUEDE APORTAR A LA EMPRESA?

- ✓ Este tipo de venta sugestiva permite fidelizar aún más al cliente, gracias a que superamos las expectativas iniciales de los clientes a través de productos superiores a los inicialmente contratados, y otros complementarios que le harán la estancia más placentera.
- ✓ Potencia el espíritu comercial del personal e intensifica la aptitud de servicio al cliente.
- ✓ Aumentar su liquidez por tratarse de ventas directas en mostrador que generan ingresos al momento.

DESTINATARIOS:

Recepcionistas y ayudantes, jefes de recepción, departamento de reservas, comercial, marketing y dirección.

OBJETIVOS

- Entender las diferencias entre upselling y crossselling, objetivos e importancia de su implementación.
- Desarrollar la capacidad analítica para saber ofrecer el producto o servicio adecuado a cada tipo de cliente.
- Mejorar la comunicación verbal y no verbal, clave para las conversiones de ventas.
- Definir las fases de los procesos de venta, para su éxito en la ejecución.
- Asimilar las técnicas vía ejercicios prácticos sobre el establecimiento en cuestión "learning by doing", que permita dar claves de confianza para la dinamización de ventas.

CONTENIDOS

1. Técnicas de venta.

- ✓ Introducción a las técnicas de ventas y las 4 P's del marketing mix.

2. Upselling y Crossselling

- ✓ Definición de conceptos de Upselling & Crossselling.
- ✓ Objetivos generales y específicos
- ✓ Beneficios para el cliente, empleado y hotel. Ejercicio
- ✓ Factores importantes: Vender Experiencias y Sensaciones para recordar y compartir con amigos.

3. Conocimiento del cliente.

- ✓ Preferencias, expectativas a satisfacer, y necesidades a cubrir en cada segmento de mercado.
- ✓ Ejercicio práctico en grupo.

4. Conocimiento del producto.

- ✓ Describe como es el establecimiento. ¿Cuándo fue la última vez que viste los distintos tipos de habitaciones, instalaciones y servicios ofertados?
- ✓ Ventajas del producto frente a la competencia.
- ✓ Que hace satisfacer a nuestros clientes.
- ✓ Ejercicios prácticos.

5 Procesos para desarrollar las técnicas.

- ✓ ¿Momentos en los que ofrecer?
- ✓ ¿Qué se ofrece a cada tipo de cliente?
- ✓ ¿Qué argumentos utilizamos para convencer?
- ✓ ¿Cómo se ofrece?
 - Comunicación Verbal: fraseología, efecto sándwich,...
 - Comunicación No verbal
- ✓ Registrar todas las ventas y cobrarlas.

CURSO DE LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

OBJETIVOS:

Conocer las funciones de la camarera de piso en el contexto del trabajo especificado (hotel, apartamento, residencia...). Conocer las técnicas y procedimientos para realizar la limpieza y puesta a punto de las habitaciones y de las áreas comunes de pisos, cuidando el buen estado de las instalaciones. Conocer los fundamentos del trabajo en equipo, la calidad del servicio y la atención al cliente.

CONTENIDO:

1. INTRODUCCIÓN AL ÁREA DE TRABAJO:

- a) Identificar las peculiaridades que definen el puesto de trabajo de la camarera de pisos.
- b) Identificar y utilizar la uniformidad y complementos en función del turno de trabajo y la estación del año.

2. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE SUPERFICIES, MOBILIARIO, ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS Y

ACCESORIOS:

- a) Conocer el uso de los productos de limpieza, insecticidas y desinfectantes más habituales que se deben usar en los diferentes métodos de limpieza.
- b) Procesos de limpieza

3. PUESTA A PUNTO DE LAS HABITACIONES Y ÁREAS DE PISO:

- a) Interpretar y cumplimentar la hoja de trabajo.
- b) Montar el carro de camarera.
- c) Dejar la habitación en perfecto estado de limpieza.

4. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

5. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE:

- a) Asumir los principios de la calidad del servicio hacia el cliente interno y externo.
- b) Comprender las ventajas del trabajo en equipo para el desarrollo de su actividad.

6. PRÁCTICAS



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

CURSO PROFESIONAL DE GOBERNANTA

Curso presencial de 15 horas de duración

CONTENIDO:

1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

- 1.1. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS
- 1.2. ÁREAS Y RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES
- 1.3. MÉTODO DE TRABAJO: LA PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO
- 1.4. MÉTODO DE MEDICIÓN DE LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA
- 1.5. NORMAS DE CONTROL: OBJETOS OLVIDADOS Y AVERÍAS
- 1.6. PECULIARIDADES DE LA REGIDURÍA DE PISOS EN ENTIDADES NO HOTELERAS
- 1.7. TÉCNICAS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL DEPARTAMENTO DE PISOS
- 1.8. PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO DEL ÁREA DE PISOS, ZONAS COMUNES, LAVANDERÍA Y LENCERÍA
- 1.9. APROVISIONAMIENTO, CONTROL E INVENTARIO DE EXISTENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

2. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

- 2.1. TÉCNICAS ELEMENTALES DE COMUNICACIÓN
- 2.2. TIPOLOGÍA DE CLIENTES, PACIENTES O USUARIOS EN GENERAL
- 2.3. NORMAS DE ACTUACIÓN ANTE LA PETICIÓN DE UN CLIENTE, PACIENTE O USUARIO
- 2.4. QUEJAS Y RECLAMACIONES DE UN CLIENTE, PACIENTE O USUARIO

3. GESTIÓN DEL PROTOCOLO

- 3.1. EVENTOS Y PROTOCOLO
- 3.2. TÉCNICAS DE PROTOCOLO
- 3.3. DIFERENTES TRATAMIENTOS PROTOCOLARIOS Y PRESENTACIÓN PERSONAL

4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

5. PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

- 5.1. SELECCIÓN Y CONTROL DE USOS DE EQUIPOS, MÁQUINAS Y ÚTILES PROPIOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS
- 5.2. ANÁLISIS Y EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES
- 5.3. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

6. PRODUCTOS ESPECÍFICOS EN LA LIMPIEZA DE PISOS. CARACTERÍSTICAS, EFICACIA Y COSTE.

7. PROCESOS DE LAVADO, PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS

- 7.1. ANÁLISIS, EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE LAVADO DE ROPA
- 7.2. ANÁLISIS, EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE ARREGLO DE ROPA

8. COMUNICACIÓN INTERNA Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

- 8.1. COMUNICACIÓN EFECTIVA: LENGUAJE POSITIVO, COMUNICACIÓN NO VERBAL, ESCUCHA ACTIVA, EMPATÍA Y TÉCNICAS ASERTIVAS
- 8.2. COMO EVITAR Y RESOLVER CONFLICTOS DE FORMA EFICAZ

OBJETIVOS:

- ✓ Aprender a realizar con eficacia las funciones de la gobernanta en los servicios de pisos en alojamientos: planificación del trabajo, registros de control...
- ✓ Adquirir conocimientos acerca de la correcta realización de las habitaciones, productos más eficaces y sobre el proceso de lavado y planchado de la ropa.
- ✓ Adquirir destrezas en la comunicación con el cliente y con los distintos departamentos de un hotel.
- ✓ Conocer en qué consiste el protocolo.
- ✓ Determinar las principales medidas preventivas que se deben implantar.
- ✓ Aprender a dirigir a un equipo comunicando de forma adecuada, así como evitar y resolver conflictos.

CURSO AVANZADO DE GOBERNANTA

Curso presencial de 12 horas de duración

CONTENIDO:

1. PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍAS Y TURISMO

- 1.1. LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO
- 1.2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN HOSTELERA TURÍSTICA
- 1.3. REGISTROS Y NORMAS DE CALIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA

DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

- 1.4. MOBILIARIO EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS DE ALOJAMIENTOS
- 1.5. DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS
- 2.3. OTROS ELEMENTOS DE DECORACIÓN

2. GESTIÓN Y COMUNICACIÓN INTERDEPARTAMENTAL

- 2.1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA Y EL DEPARTAMENTO
- 2.2. PAUTAS PARA LA COMUNICACIÓN EN UNA REUNIÓN INTERDEPARTAMENTAL

3. GESTIÓN Y CONTROL

- 3.1. ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS
- 3.2. CONTROL DE GASTOS, INVENTARIO Y STOCK
- 3.3. REVISIÓN DEL TRABAJO Y PUNTOS CLAVE DE CONTROL
- 3.4. TOMA DE DECISIONES

4. TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- 4.1. LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL
- 4.2. CÁLCULO DE TIEMPOS POR TAREA Y EN FUNCIÓN DE LAS INSTALACIONES, EQUIPAMIENTOS, ORGANIZACIÓN...

- 4.3. PERSONAL DEL DEPARTAMENTO
- 4.4. TURNOS DE TRABAJO
- 4.5. EL OFFICE Y EL CARRO DE LIMPIEZA
- 4.6. LAVANDERÍA-LENCERÍA (MAQUINARIA Y EQUIPOS DEL AREA)

5. CONFECCIÓN DE PLANTILLAS EXCEL PARA LA GESTIÓN.

6. MOTIVACIÓN Y LIDERAZGO. CREANDO A TU PROPIO EQUIPO.

- 6.1. COMUNICACIÓN POSITIVA, ABIERTA, FEEDBACK E IMPORTANCIA DE LA ESCUCHA ACTIVA
- 6.2. MOTIVACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO
- 6.3. SELECCIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL (PLANTILLAS). LA CREACIÓN DE UN BUEN EQUIPO

OBJETIVOS:

- ✓ Aprender a realizar con eficacia las funciones de la gobernanta en los servicios de pisos en alojamientos: planificación del trabajo, registros de control...
- ✓ Adquirir una visión de empresa y saber gestionar presupuestos y controlar gastos.
- ✓ Concienciar acerca de la importancia de la calidad, saber cómo gestionarla y aprender a crear plantillas Excel de gestión.
- ✓ Aprender a liderar equipos de trabajo, motivar al personal y organizar el trabajo para mejorar el desempeño individual y el rendimiento del equipo.

TÉCNICO PROFESIONAL EN MANTENIMIENTO DE HOTELES Y EDIFICIOS

Curso presencial de 18 horas de duración

OBJETIVOS:

El mantenimiento de las instalaciones y de la infraestructura hotelera es una labor vital para que se puedan ofrecer servicios de calidad. Una buena planificación y prevención reduce los costes, las reparaciones y las incidencias, y es especialmente importante en empresas que cierran varios meses al año. Con este curso presencial y los materiales didácticos entregados el alumnado podrá adquirir las competencias profesionales para elaborar los programas de mantenimiento y los procesos operacionales de intervención, planificar, ejecutar y supervisar los procesos de montaje y mantenimiento de equipos, máquinas e instalaciones y establecer los niveles de repuestos mínimos para el mantenimiento de las instalaciones.

CONTENIDO:

TEMA 1. FUNDAMENTOS DE MANTENIMIENTO EN HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

1. Interpretación de planos y simbología
2. Cementos, yesos y otros aglomerantes
3. Vidrios y cerramientos
4. Carpintería metálica y modular
5. Recubrimientos y pintura
6. Mantenimiento preventivo de cubiertas y revestimientos
7. Reglamento de prevención en las obras de construcción RD 1627/1997 de 24 de octubre
8. Riesgos específicos de la familia profesional de la construcción

TEMA 2. MANTENIMIENTO MECÁNICO

1. Mantenimiento preventivo y predictivo
2. Mantenimiento de equipos
3. Herramientas manuales
4. Física mecánica
5. Rodamientos
6. Metrología dimensional: Aparatos de medida comunes
7. Elementos mecánicos: Averías más comunes, causas y soluciones

TEMA 3. MANTENIMIENTO ELÉCTRICO

1. Interpretación de planos y esquemas: simbología
2. Averías más comunes: causas y algunas soluciones
3. La medición eléctrica
4. Herramientas de protección y corte
5. Máquinas eléctricas
6. Instalaciones eléctricas de edificios
7. Reglamento para baja tensión
8. Normas de seguridad para trabajadores del sector eléctrico

TEMA 4. MANTENIMIENTO DE AIRE ACONDICIONADO Y FLUIDOS

1. Teoría de mantenimiento preventivo y predictivo
2. Interpretación de esquemas de circuitos de aire acondicionado
3. Temperaturas, termostatos. Límites de temperatura de aire y de agua



Amplía tu currículum

Actualiza conocimientos

Mejora tu técnica y habilidades

Obtén reconocimiento profesional

CRR Marketing
Telf. 971 193 043
info@crrmarketing.es

Formación a medida

4. Clasificación de sistemas según el fluido
5. Mecánica hidráulica
6. Sistemas de filtración
7. Las calderas y quemadores
8. Compresores, condensadores y evaporadores
9. Refrigerantes

TEMA 5. MANTENIMIENTO EN INSTALACIONES DE FONTANERÍA

1. Instalaciones de Fontanería
2. Elementos de la instalación
3. Simbología más utilizada en instalaciones de fontanería
4. Sistemas de evacuación de aguas residuales y pluviales
5. Técnicas de reparación de tuberías
6. Normas de Seguridad e Higiene en el Trabajo

TEMA 6. MANTENIMIENTO DE PISCINAS

TEMA 7. PREVENCIÓN DE LEGIONELOSIS

TEMA 8. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO

1. La optimización de procesos
2. Estudio y mejora de métodos. Elaboración del nuevo método de trabajo
3. Documentación y registros
4. Casos prácticos