

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA LIMPIEZA DE PISOS EN ALOJAMIENTOS	Duración	30
		Específica	
Código	UF0040		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área Profesional	Alojamiento		
Certificado de profesionalidad	Operaciones básicas de pisos en alojamientos	Nivel	1
Módulo formativo	Arreglo de habitaciones y zonas comunes en alojamientos	Duración	120
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Aprovisionamiento y organización del ofiuce en alojamientos	Duración	30
	Limpieza y puesta a punto de pisos y zonas comunes en alojamientos		60

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 de la UC0706_1, respecto a los aspectos referidos a la atención al cliente y con la RP4 respecto a los aspectos referidos al montaje de salones para actos específicos.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Reconocer las técnicas básicas de comunicación y atención al cliente, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento.

CE1.1 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, aplicar técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores, logrando una comunicación eficaz.

CE1.2 Describir el origen, las clases y la utilidad del protocolo, enumerando las aplicaciones más habituales de las normas protocolarias en establecimientos de alojamiento.

CE1.3 Identificar las formas de actuación durante la estancia de personalidades o clientes especiales, incidiendo en las normas de seguridad aplicables en dichas situaciones.

CE1.4 Responder a las demandas de los clientes o usuarios en diversas situaciones relativas al desempeño de las funciones propias del área de pisos, debidamente caracterizadas.

CE1.5 En situaciones de demanda de información por diferentes tipos de usuarios, debidamente caracterizadas:

- Adoptar una actitud acorde con la situación planteada.
- Utilizar diferentes formas de saludos, empleando los tratamientos de cortesía adecuados a cada caso.
- Indicar el vestido adecuado para un contexto dado.
- Transmitir la información precisa y concreta.
- Comprobar la comprensión del mensaje emitido, así como del recibido, mostrando una actitud de empatía hacia el interlocutor.

CE1.6 Asumir la necesidad de atender a los clientes o usuarios con cortesía y elegancia, procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades, con amabilidad y discreción, y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

Contenidos

1. Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos

- o Tipologías de clientes, pacientes o usuarios en general
- o Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario
- o Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario
- o Técnicas elementales de comunicación

2. Montaje de salones para eventos en alojamientos

- o Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento
- o Preparación de actos

3. Aplicación de normas de protocolo básico

- o Técnicas de protocolo y presentación personal
- o Conceptos básicos
- o Diferentes tratamientos protocolarios

Apartado C: **REQUISITOS Y CONDICIONES**

Sin criterios de acceso.

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Operaciones básicas de pisos en alojamientos.