



## TEMARIO GENERAL

### CURSO "HOSPITALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO"

OBJETIVO GENERAL	DIRIGIDO A	DURACIÓN
Al término del curso el participante adquirirá los conocimientos y herramientas necesarias para proporcionar la hospitalidad en su desempeño de funciones y una excelencia en el servicio que ofrezca a los clientes.	A cualquier prestador de servicios	20 Horas

#### TEMARIO

- I. La industria hotelera
- II. Definiendo las necesidades de nuestros clientes
- III. Hospitalidad
- IV. Excelencia en el servicio

#### INSTRUCTOR:

Lic. Verónica Hernández Ruiz