



CURSO TALLER ATENCION AL CLIENTE

1. Oferta y venta de productos y servicios de hotelería y turismo según los protocolos y procedimientos del establecimiento.

- a. Información sobre los servicios y productos al huésped y/o cliente de acuerdo con la oferta existente, según los procedimientos del establecimiento.
- b. Venta de los productos y servicios turísticos al huésped y/o clientes según convenios con proveedores y de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.

2. Atención al huésped y/o cliente en su estadía, según los procedimientos del establecimiento.

- a. Entrega de la información general al huésped y/o cliente según sus solicitudes y de acuerdo con los procedimientos del establecimiento.
- b. Atención de consultas o dudas del huésped y/o cliente en relación a la oferta de productos turísticos y convenios con proveedores, según los procedimientos del establecimiento.
- c. Atención de las llamadas telefónicas que ingresan a recepción de acuerdo con los procedimientos del establecimiento.
- d. Realización y atención de los servicios de mensajería, correspondencia y despertador, entre otros, según los procedimientos del establecimiento.



Operador de Capacitación Registro No. SETEC-OCR-0000122

Urbanización La Colina, Calle Loja No. 178 A con Pasaje El Carmen, Telf. 1: (+593) 2333103, Telf. 2: (+593) 23524678, cel.: (+593) 987785104,

E-mail: citic@citic.org.ec, www.citic.org.ec,  Skype: [citic.ec](https://www.skype.com/username/citic.ec),  Facebook: [@CITIC.EC](https://www.facebook.com/CITIC.EC),  Twitter: [@CITIC_EC](https://twitter.com/CITIC_EC)
Sangolquí-Ecuador



CURSO TALLER HOSPITALIDAD TURISTICA

OBJETIVO.- Recibir adecuadamente, acoger con satisfacción y servir con excelencia a los usuarios de los servicios prestados.

1. HOSPITALIDAD

- a. Recibir cordialmente al cliente;
- b. Ofrecer servicios especiales y personalizados;
- c. Establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo;
- d. Servir con excelencia;
- e. Relacionarse dentro de estándares de la buena educación y normas de urbanidad;
- f. Asegurar la satisfacción del cliente;
- g. Cuidar de la higiene, salud, apariencia personal y del ambiente de trabajo;
- h. Diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico – cultural.

2. ELEMENTOS DE COMPETENCIA INHERENTES A LA COMPETENCIA DE HOSPITALIDAD TURISTICA.

Conocimientos:

- a. Requisitos de higiene, presentación personal y modales;
- b. vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad;
- c. procedimientos de emergencia;
- d. principales tipos de establecimientos, servicios y productos de la industria del turismo;
- e. aspectos básicos de la cultura local y nacional;
- f. conocer los productos, servicios y tarifas que ofrece la empresa;
- g. técnicas de servicio al cliente; h) técnicas de trabajo en equipo.

Habilidades:

- a. Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- b. Raciocinio lógico verbal y memoria de corto y largo plazo;
- c. Capacidad para escuchar atentamente e interpretar lenguaje gestual / no verbal;
- d. Capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas;
- e. Capacidad para planificar y organizar su trabajo.

Actitudes:

- a. Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- b. Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- c. Innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- d. Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.



Operador de Capacitación Registro No. SETEC-OCR-0000122

Urbanización La Colina, Calle Loja No. 178 A con Pasaje El Carmen, Telf. 1: (+593) 2333103, Telf. 2: (+593) 23524678, cel.: (+593) 987785104,

E-mail: citic@citic.org.ec, www.citic.org.ec,  Skype: [citic.ec](https://www.skype.com/redirect?cid=123456789),  Facebook: [@CITIC.EC](https://www.facebook.com/CITIC.EC),  Twitter: [@CITIC_EC](https://twitter.com/CITIC_EC)
Sangolquí-Ecuador

CURSO TALLER ORGANIZACIÓN DE EVENTOS INTERNACIONALES



Objetivo.- Planificar, organizar, promocionar, comercializar espacios, productos y servicios y administrar los recursos para la realización de eventos internacionales.

1. IDENTIFICACION DEL EVENTO

- a. Analizar datos de investigaciones de mercado para estar acorde con las tendencias
- b. Identificar la oportunidad de patrocinio y apoyo
- c. Realizar estudios de factibilidad del evento
- d. Identificar y analizar las características del evento

2. COMERCIALIZACION DE ESPACIOS Y SERVICIOS DEL EVENTO

- a. Identificar al cliente potencial
- b. Mantener contacto con el cliente
- c. Elaborar y analizar la propuesta, el contrato o acuerdo y determinar los términos de responsabilidades
- d. Actuar como relacionador público, vendedor y comprador

3. COORDINAR EL PRE - EVENTO

- a. Definir metas, acciones estratégicas y logística
- b. Escoger proveedores y prestadores de servicios
- c. Formar equipos de trabajo
- d. Obtener autorización por parte del cliente para la entrega de servicios extras no establecidos en el contrato

4. COORDINAR LA REALIZACION DEL EVENTO

- a. Determinar el equipo de trabajo que participara en el evento y su programación
- b. Administrar contratos, acuerdos y alianzas
- c. Coordinar el transporte y montaje del material de publicidad y equipos necesarios para el evento
- d. Supervisar el equipo de servicios

5. COORDINAR EL POST = EVENTO

- a. Elaborar y enviar cartas de agradecimiento a clientes y participantes
- b. Ordenar la ficha del participante inscrito
- c. Controlar y coordinar los pagos a proveedores contratados
- d. Elaborar y presentar informes financieros y solicitudes de requisición

6. ASEGURAR LA RENTABILIDAD

- a. Impulsar nuevos negocios
- b. Mantenerse informado sobre todos los aspectos del establecimiento, nuevas tecnologías y negocios
- c. Establecer y mantener la red de contactos



Operador de Capacitación Registro No. SETEC-OCR-0000122

Urbanización La Colina, Calle Loja No. 178 A con Pasaje El Carmen, Telf. 1: (+593) 2333103, Telf. 2: (+593) 23524678, cel.: (+593) 987785104,

E-mail: citic@citic.org.ec, www.citic.org.ec,  Skype: [citic.ec](https://www.skype.com/user/citic.ec),  Facebook: [@CITIC.EC](https://www.facebook.com/CITIC.EC),  Twitter: [@CITIC_EC](https://twitter.com/CITIC_EC)
Sangolquí-Ecuador

CURSO TALLER COORDINACION DE EVENTOS



OBJETIVO. Realizar la acogida, orientación y acompañamiento a los participantes y presentadores del evento, entregando información, materiales y equipos necesarios para la realización del evento y ayudando en la coordinación del evento de acuerdo a las características establecidas en el proceso comercial.

1. Realizar la recepción y orientación de grupos de participantes, apoyando la presentación de acuerdo al protocolo establecido.

- a. Apoyar al equipo de trabajo en la ejecución del evento, de acuerdo al protocolo establecido
- b. Recibir a los invitados y anfitriones de acuerdo al protocolo establecido
- c. Apoyar al anfitrión de acuerdo al protocolo establecido
- d. Preparar el programa general del evento con tiempos
- e. Técnicas de organización, trabajo en equipo y toma de decisiones.

2. Realizar el seguimiento de la atención al cliente, velando por su seguridad, privacidad y satisfacción de acuerdo al protocolo establecido.

- a. Velar por la seguridad y privacidad del participante de acuerdo al protocolo establecido
- b. Asegurar la satisfacción del cliente de acuerdo al protocolo establecido
- c. Cuidar la apariencia personal y postura profesional
- d. Técnicas de atención, reglas de etiqueta y protocolo.
- e. Vocabulario técnico relativo a eventos.
- f. Habilidades que debe tener un buen coordinador de eventos.
- g. Normas, medidas y criterios de seguridad y medio ambiente



Operador de Capacitación Registro No. SETEC-OCR-0000122

Urbanización La Colina, Calle Loja No. 178 A con Pasaje El Carmen, Telf. 1: (+593) 2333103, Telf. 2: (+593) 23524678, cel.: (+593) 987785104,

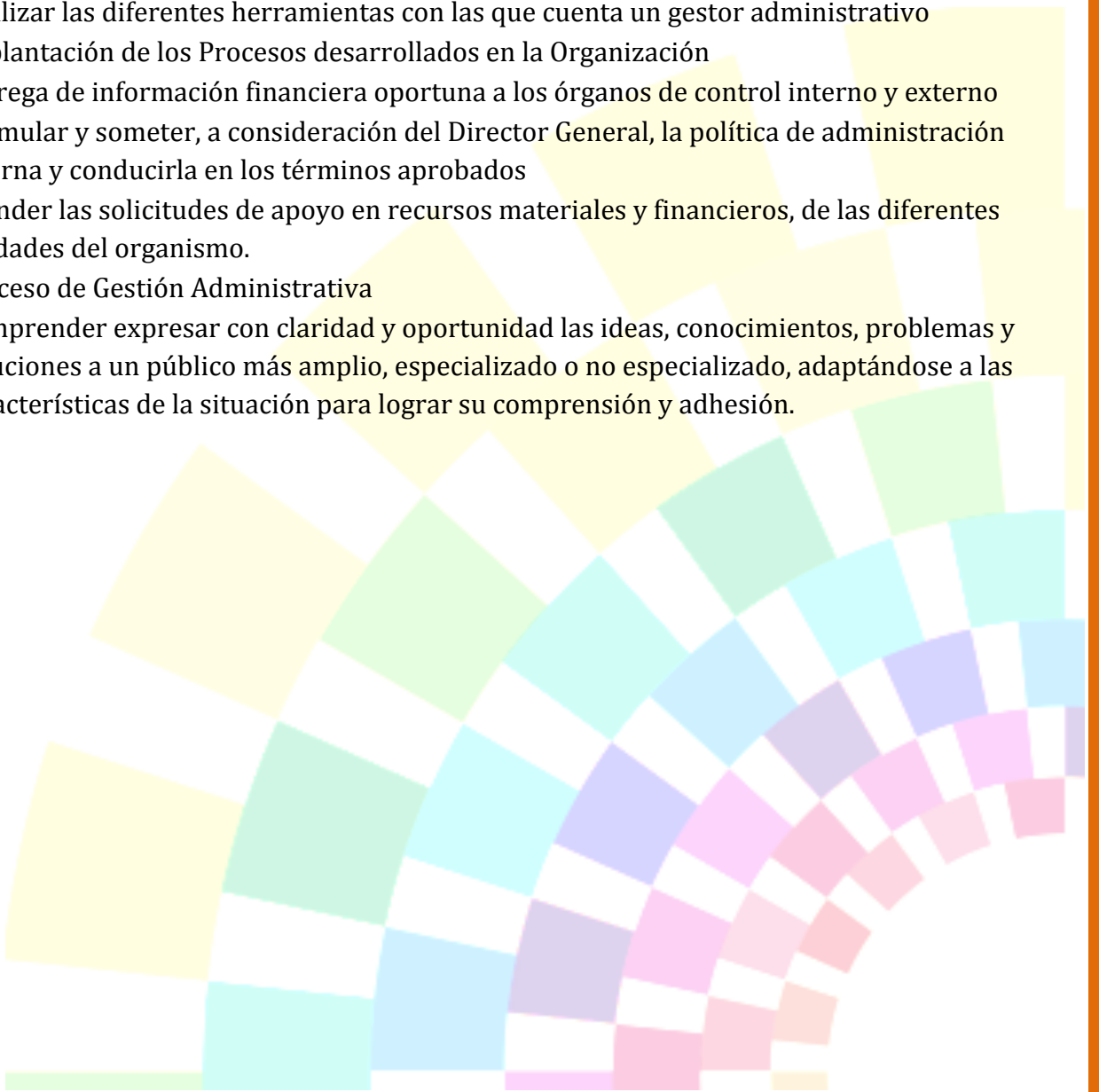
E-mail: citic@citic.org.ec, www.citic.org.ec,  Skype: [citic.ec](https://www.skype.com/username/citic.ec),  Facebook: [@CITIC.EC](https://www.facebook.com/CITIC.EC),  Twitter: [@CITIC_EC](https://twitter.com/CITIC_EC)
Sangolquí-Ecuador

CURSO TALLER GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Objetivo.- Desarrollar una Cultura Organizacional que contribuya al desarrollo de una gestión administrativa eficaz y eficiente, mediante la coordinación y sincronización de las demás funciones de la empresa.




- Identificar nuestro potencial humano, recursos económicos y físicos, en base a una adecuada organización y desarrollo de los sistemas administrativos.
- Importancia de la gestión administrativa de una Empresa.
- Analizar las diferentes herramientas con las que cuenta un gestor administrativo
- Implantación de los Procesos desarrollados en la Organización
- Entrega de información financiera oportuna a los órganos de control interno y externo
- Formular y someter, a consideración del Director General, la política de administración interna y conducirla en los términos aprobados
- Atender las solicitudes de apoyo en recursos materiales y financieros, de las diferentes unidades del organismo.
- Proceso de Gestión Administrativa
- Comprender expresar con claridad y oportunidad las ideas, conocimientos, problemas y soluciones a un público más amplio, especializado o no especializado, adaptándose a las características de la situación para lograr su comprensión y adhesión.



Operador de Capacitación Registro No. SETEC-OCR-0000122

Urbanización La Colina, Calle Loja No. 178 A con Pasaje El Carmen, Telf. 1: (+593) 2333103, Telf. 2: (+593) 23524678, cel.: (+593) 987785104,



E-mail: citic@citic.org.ec, www.citic.org.ec,  Skype: [citic.ec](https://www.skype.com/join/citic.ec),  Facebook: [@CITIC.EC](https://www.facebook.com/CITIC.EC),  Twitter: [@CITIC_EC](https://twitter.com/CITIC_EC)
Sangolquí-Ecuador

CURSO TALLER ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO



Objetivo.- Identificar oportunidades de negocio, estableciendo estrategias de acuerdo a las preferencias y tendencias del mercado

- Realizar el diseño y ejecución de las estrategias de comercialización y marketing de la empresa de acuerdo a los procedimientos establecidos
- Administrar los procesos contables y tributarios de acuerdo a la normativa vigente
- Administrar los recursos Humanos de acuerdo a la normativa vigente
- Realizar la Organización y Supervisión de los procesos operacionales y administrativos de la empresa
- Ejecutar operaciones de soporte del negocio (Logística y Producción) de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Integrar y evaluar la información mensual y trimestral del avance de metas de los programas y proyectos.
- Dirigir y evaluar el desarrollo de las metas y acciones encomendadas a las unidades de apoyo bajo su responsabilidad.
- Determinar los objetivos y metas a Largo Plazo de la empresa y la adopción de los cursos de acción y la asignación de los recursos que resultan para llevar a cabo dichas metas.



Operador de Capacitación Registro No. SETEC-OCR-0000122

Urbanización La Colina, Calle Loja No. 178 A con Pasaje El Carmen, Telf. 1: (+593) 2333103, Telf. 2: (+593) 23524678, cel.: (+593) 987785104,

E-mail: citic@citic.org.ec, www.citic.org.ec,  Skype: [citic.ec](https://www.skype.com/user/citic.ec),  Facebook: [@CITIC.EC](https://www.facebook.com/CITIC.EC),  Twitter: [@CITIC_EC](https://twitter.com/CITIC_EC)
Sangolquí-Ecuador

HOJAS DE VIDA INSTRUCTORAS Y CONFERENCISTAS INVITAD@S



LIC. LISSETTE TANQUERO GARCÍA

Experiencia profesional por más de 29 años en el medio del turismo en la hotelería con formación en el grupo hotelero español Meliá Hotels International - Cuba, y como Turoperador nacional e internacional, ejerciendo funciones de:

- Gerente de AA.VV, y Directora de ventas. RR.PP
- Mercadeo y atención al cliente en la hotelería en Cuba y Ecuador
- Gerente de Ventas en Compañías extranjeras radicadas en Cuba
- Directora de marketing y Atención al Cliente en Hotel Balandra 4*
- Jefe del Equipo Técnico y asesora internacional en las áreas de: Relaciones Publicas, Comunicaciones y Turismo en la Comisión Interventora y de Fortalecimiento Institucional de la Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM) en el Cantón de Jipijapa.
- Asesora y capacitadora en la Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM) a los Departamentos de Relaciones Publicas, Cultura, Editorial y la Radio Universitaria 101.7. Coordinadora general del grupo de trabajo multidisciplinario de nueva creación denominado "UNESUM INNOVAS".

INGENIERA DANIELA TIRADO

Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Preservación de Áreas Naturales, con alto compromiso, liderazgo y profundo conocimiento en Corporación de ventas, atención al cliente, Negociación Post Venta y Relaciones Públicas, desempeñando cargos como:

- Gerente Corporativa de Ventas en WYNDHAM QUITO AIRPORT HOTEL realizando actividades como: Manejo de Reportes de Producción, Elaboración de Planes de Acción y estrategias de Ventas.
- Gerente de Ventas en el SWISSOTEL, HOTEL realizando actividades como: Ventas Corporativas de Habitaciones y Eventos de la Cartera de Gobierno, Organismos Internacionales, Servicio al Cliente, Organización de Eventos.
- Coordinadora de grupos en el SWISSOTEL, HOTEL

Idiomas: Inglés avanzado, Francés Intermedio y Alemán Básico



Operador de Capacitación Registro No. SETEC-OCR-0000122

Urbanización La Colina, Calle Loja No. 178 A con Pasaje El Carmen, Telf. 1: (+593) 2333103, Telf. 2: (+593) 23524678, cel.: (+593) 987785104,

E-mail: citic@citic.org.ec, www.citic.org.ec,  Skype: [citic.ec](https://www.skype.com/user/citic.ec),  Facebook: [@CITIC.EC](https://www.facebook.com/CITIC.EC),  Twitter: [@CITIC_EC](https://twitter.com/CITIC_EC)
Sangolquí-Ecuador



ING. ZOILA RAMOS, MSC. ESP.,ESP.ABG. (C).

Experta en Organización, coordinación y dirección de eventos nacionales e internacionales como:

- Congresos Internacionales de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con la participación de autoridades de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT y la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones CITEL, organismo de la OEA, además de las autoridades sectoriales nacionales.
- Simposio Mundial, 2014, 2015 y 2016 "Telecomunicaciones, TIC y Cambio Climático, organizado con el apoyo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT, se realizó los días 19 y 20 de Octubre de 2016.
- Taller Aplicación de las Decisiones de la Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (AMNT – 08), realizado conjuntamente con la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT, el día 7 de Julio de 2009.
- Taller Regional de las Américas Consulta sobre Evaluación de la Conformidad e Interoperabilidad, realizado conjuntamente con la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT, realizado en Julio de 2010.
- Simposio Internacional "TIC y Cambio Climático, realizado conjuntamente con la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT, los días 8,9 y 10 de Julio de 2010.

MSC. OSMEL TORRES CHAVEZ

Consultor, Asesor y Capacitador Hotelero Integral en Ponencias de Eventos Científicos como:

- Congreso Internacional de Profesionales del Turismo
- Primer Taller de Marketing: ¿Qué Es? (Ministerio de Comercio Interior, Ciudad de La Habana)
- Postgrado La Venta y Sus Principales Técnicas
- Curso Internacional Estrategia para la Formación y Desarrollo Profesional en el Turismo. (Centro de Estudios Turísticos del Instituto Nacional del Turismo, La Habana, 1992).
- ✓ Formación adicional en Credencial de formación en Curso de Higiene y Procesos de la E-Cristal International Estándar. Reino Unido. Varadero 2014.
- ✓ Profesor de Servicios Gastronómicos, Marketing, Negociación, Protocolo, Venta, Turismo y Computación
- ✓ Investigador Socioeconómico y de Mercado
- ✓ Universidad de San Gregorio, Portoviejo, Ecuador. Conferencista en certificaciones de inducción turísticas
- ✓ Miembro Fundador de la Comisión Nacional de Marketing.



Operador de Capacitación Registro No. SETEC-OCR-0000122

Urbanización La Colina, Calle Loja No. 178 A con Pasaje El Carmen, Telf. 1: (+593) 2333103, Telf. 2: (+593) 23524678, cel.: (+593) 987785104,

E-mail: citic@citic.org.ec, www.citic.org.ec, Skype: [citic.ec](https://www.skype.com/en/contacts/citic/ec), Facebook: [@CITIC.EC](https://www.facebook.com/CITIC.EC), Twitter: [@CITIC_EC](https://twitter.com/CITIC_EC)
Sangolquí-Ecuador