



Curso Nuevo en Videos Bajo Demanda

Proporcionado Servicio Mientas Apoyando la Seguridad

Consejos de servicio al huésped durante los desafíos de Covid-19

Este curso fue creado con intención de ayudar a los negocios en manejar los retos de servicio al huésped relacionados con la pandemia. Fue desarrollado por la Oregon Hospitality Foundation (OHF) en colaboración con socios de la industria hotelera.

DOS VERSIONES: RESTAURANTE Y ALOJAMIENTO

Cada versión ofrece una introducción y cuatro escenarios; todos disponibles con subtítulos en español.

- Comunicación** - protocolos de seguridad adaptados a los huéspedes antes y al llegar
- Credibilidad** - tranquilizar a los huéspedes que expresan desconfianza en los protocolos de seguridad de su propiedad
- Cumplimiento** - dirigirse a un huésped que no sigue los protocolos de seguridad
- Creación de Experiencias Positivas** - marcando el tono

FORMATO

- Cada escenario incluye videos que muestran un enfoque al servicio ineficaz, seguido por un ejemplo de un táctico más agradable para los huéspedes;
- Hay narración útil para destacar las diferencias entre el enfoque ineficaz y el más eficaz, que también guía los participantes en considerar cuales desafíos similares han encontrado en su propio trabajo;
- Las hojas de trabajo de revisión descargables para cada escenario lo ayudan a recordar los puntos clave y estimulan al participante en notar sus ideas para discutir con su equipo de trabajo;
- Se puede tomar los cuatro escenarios todos juntos como un curso, o el participante se puede elegir escenarios específicas individualmente.
- Certificado de finalización personalizado al participante será disponible para descargar cuando todos los segmentos están terminados.

COSTO

Gracias al apoyo financiero de nuestros patrocinadores y socios, este curso se ofrece a profesionales de la industria hotelera en base a una escala móvil de donaciones a OHF a partir de \$ 5.00. Las becas pueden estar disponibles para los residentes de Oregon que no puedan hacer la donación mínima solicitada. Como organización sin fines de lucro 501c3, OHF depende de las donaciones para crear herramientas de capacitación como este.

BREVE Y SENCILLO

Disponible bajo demanda, haga una pausa y vuelva al curso en cualquier momento, desde cualquier computadora o dispositivo móvil. El curso completo se puede tomare en menos de 40 minutos. Por separados, cada segmento se puede tomar en menos de 15 minutos.

ENTRENAMIENTO EN GRUPO Y ACCESO PAGADO POR ADELANTADO

Organizaciones se pueden hacer una donación grupal, de un valor sugerida de \$10 o más por cada participante, para recibir códigos de registro. Así pueden proporcionarlos a sus empleados para registrar sin hacer donación individual. OHF se puede hacer disponibles informes de finalización y otros datos. Para pedir códigos colectivos, hacer preguntas, y/o recibir información sobre una capacitación virtual facilitada por uno de los capacitadores profesionales, visite <http://bit.ly/OHFGscode>

APOYA NUESTRA MISIÓN

La misión de la Oregon Hospitality Foundation (OHF) es apoyar la fuerza laboral, la capacitación, la educación y las necesidades filantrópicas de la industria hotelera del estado. Gracias por su consideración en ayudar a apoyar nuestros esfuerzos por hacer una contribución, vaya a <http://bit.ly/OHFDonations>. Como organización sin fines de lucro 501c3, su contribución a OHF puede ser deducible de impuestos, consulte con su asesor fiscal.

APRENDE MAS Y REGISTRE
OregonGuestServiceSafety.org

PATROCINADORES:



SOCIOS: BConverse Consulting, FPW Media, Hospitality by Torres, Together Restaurant Consulting

OregonGuestServiceSafety.org | 503-682-4422 | ORGuestServiceSafety@gmail.com