

Service Edge™



Descripción

Con el programa de entrenamiento Service Edge, en uno a cuatro días, Signature enseñará a su staff cómo ayudar a sus clientes, responder a los requerimientos del huésped y manejar situaciones desafiantes.

Con este programa, los participantes aprenderán a impactar al huésped, mientras incrementan los ingresos y los niveles de servicio.

Quién Debería Asistir?

Reservas
Bellboys
Conserjes
Housekeeping
Mantenimiento
Alimentos y Bebidas
Recreación
Retail

Objetivos de Aprendizaje

A través de una variedad de técnicas, incluidos role-playing, los empleados aprenderán cuándo, cómo y por qué:

- Brindar servicio legendario en cada interacción con el cliente.
- Construir rapport con el huésped durante el check in y el check-out para aumentar la experiencia del cliente y construir su lealtad.
- Manejar los requerimientos del huésped en una forma que garantice su satisfacción.

Gane la Lealtad del Huésped

En la actualidad, los profesionales de la hospitalidad, coinciden en que contratar y retener a los mejores colaboradores para el servicio al cliente, es la principal prioridad para asegurar la satisfacción del huésped.

Estos colaboradores, juegan un rol vital en la generación de negocios a largo plazo y en el incremento de los estándares de servicio, para lo cual fue creado el programa de entrenamiento **Service Edge**.

Signature Worldwide, líder en entrenamiento en la industria de la hospitalidad, diseñó **Service Edge**, dirigido a uno de los desafíos operativos más difíciles — cómo dar y mantener los altos niveles de servicio que los huéspedes esperan de un hotel.

Service Edge es un programa divertido, único y generador de empower que le da a la línea de servicio, el entrenamiento, motivación y confianza que necesitan para que cada contacto con el huésped sea positivo.

A través de una variedad de técnicas, incluyendo llamadas de cliente oculto, el staff aprenderá cómo:

- Ayudar al cliente para crear inmediata y duradera satisfacción.
- Responder a los requerimientos del cliente, en forma servicial.
- Manejar situaciones desafiantes, con resultados positivos.

Usando **Service Edge** para mejorar la impresión del huésped desde su arribo hasta su partida, sus empleados, sus huéspedes y su negocio se beneficiarán.

Signature
ARGENTINA
business and training solutions