

**ONZ210824 UF0040 : Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos.
HOTA0108 - Operaciones básicas de pisos en alojamientos (30 horas)**

Objetivos:

- Reconocer las técnicas básicas de comunicación y atención al cliente, aplicando las adecuadas a diferentes tipos de usuarios de servicios de alojamiento.
- Clasificar las ropas para su planchado.
- Describir y ejecutar las técnicas de planchado, doblado y presentación de ropa, aplicando el procedimiento adecuado y utilizando la maquinaria establecida.
- Describir y aplicar técnicas de cosido a mano y a máquina, empleando los medios y materiales adecuados.
- Aplicar las técnicas para el almacenaje, control y mantenimiento de los productos, utensilios y lencería propios del área de alojamiento.
- Reconocer y aplicar las normas y medidas internas de seguridad, higiene y salud en los procesos de planchado, arreglo y confección de ropa propios de establecimientos de alojamiento.

Índice:

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

Tipología de clientes, pacientes o usuarios en general.

Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario.

Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario.

Técnicas elementales de comunicación.

Montaje de salones para eventos en alojamientos

Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.

Preparación de actos.

Aplicación de normas de protocolo básico

Técnicas de protocolo y presentación personal.

Conceptos básicos.

Diferentes tratamientos protocolarios.