



## UF0040 Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos.

**Sku:** 10824IN

**Horas:** 30

**Formato:** HTML 5

### 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.

### CONTENIDOS

#### **1. Atención al cliente en las operaciones de limpieza de pisos en alojamientos**

- 1.1 Tipología de clientes, pacientes o usuarios en general.
- 1.2 Normas de actuación ante la petición de un cliente, paciente o usuario.
- 1.3 Quejas y reclamaciones de un cliente, paciente o usuario.
- 1.4 Técnicas elementales de comunicación.

#### **2. Montaje de salones para eventos en alojamientos**

- 2.1 Diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento.
- 2.3 Preparación de actos.

#### **3. Aplicación de normas de protocolo básico**

- 3.1 Técnicas de protocolo y presentación personal.

3.2 Conceptos básicos.

3.3 Diferentes tratamientos protocolarios.