



**CATÁLOGO DE CAPACITACIÓN Y SERVICIOS
EN IMAGEN DE LA HOSPITALIDAD**

Hotelería / Prestadores Servicios Turísticos
Parques Temáticos / Spa / Bares & Restaurantes

*"No son los estándares a determinar la calidad del servicio.
Sino la percepción que tu cliente tenga de éstos. Imagen = Percepción."*





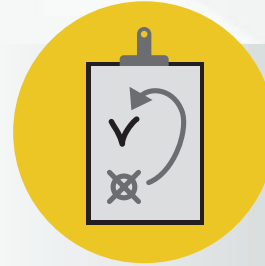
IMAGEN DE LA HOSPITALIDAD

IMAGEN — — PERCEPCIÓN



¿POR QUÉ?

Percibidos en cuestión de instantes en un mercado que se mueve y comunica a gran velocidad, la imagen ocupa un rol cada vez más importante. Comunicar de manera inmediata, coherente y efectiva el mensaje que la empresa desea transmitir es la clave para la respuesta favorable del cliente.



ORIENTACIÓN

La capacitación se centra en plasmar un cambio, medible y duradero, en el capital humano trabajando el concepto de Imagen personal en todos sus vectores y en el valor que ésta posee en relación al servicio que se presta.



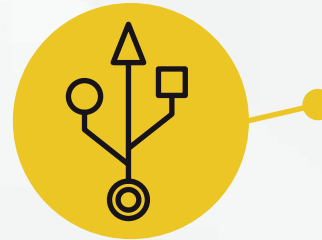
ALCANCE

Desarrollando una certera cultura en IMAGEN DE LA HOSPITALIDAD esta se convierte en herramienta eficaz de servicios de calidad, carta de presentación y respaldo de la reputación de marca. Desde los mandos directivos y gerenciales, pasando por el *front desk* y hasta llegar a los colaboradores a contacto indirecto con el cliente plasmando una consciencia única y coherente de que **TODOS SON IMAGEN DE LA EMPRESA**



BENEFICIOS

- Compromete a los líderes a permear una mejor Imagen de servicio a sus colaboradores
- Motiva al capital humano a mejorar su imagen personal de manera integral (apariencia, lenguaje corporal, comunicación, modales, amabilidad y actitud)
- Complementa la inducción
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo personal
- Los contenidos son personalizados según áreas de oportunidad previamente detectadas
- Herramientas inmediatamente aplicables
- Se desarrolla en amena atmósfera de trabajo
- Mejora la calidad de la imagen integral de la empresa y de su proyección en redes



METODOLOGÍA

Modalidad *in company*. Las sesiones consideran parte teórica y práctica. Interacción de preguntas y respuestas, dinámicas individuales y grupales utilizando casos y situaciones cotidianas del servicio, *role play*, tareas para el área de trabajo entre sesiones y carta de COMPROMISO A LA ACCIÓN final por parte de los asistentes.



MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Tras un entregable de valoración y aprendizaje se trabajará en conjunto al departamento de RH en el seguimiento e implementación del programa buenas prácticas de imagen dando relevancia a las cartas de compromiso a la ACCIÓN redactadas por los asistentes incluyendo directivos.



CAPACITACIÓN

LIDERAZGO A TRAVÉS DE LA IMAGEN

 **CURSO** DURACIÓN 4 HORAS

¿A QUIÉN SE DIRIGE?

Directivos, gerentes y mandos medios.
Número máximo de participantes 25

TEMARIO

- 📌 Concepto y valoración de la imagen
- 📌 Coherencia entre fondo y forma (imagen de la empresa)
- 📌 Liderazgo y credibilidad
- 📌 Vectores de la imagen (imagen física, lenguaje corporal, imagen verbal, modales y actitud)
- 📌 Imagen que influye y motiva
- 📌 El poder de la ACTITUD
- 📌 Carta de compromiso a la acción



*Franca
Ceccarelli*



CAPACITACIÓN

EL SERVICIO A TRAVÉS DE LA IMAGEN

🕒 CURSO DURACIÓN 6 HORAS (DOS SESIONES)

¿A QUIÉN SE DIRIGE?

Personal de *front desk* o a contacto directo con el huésped

Número máximo de participantes 25

TEMARIO SESIÓN 1

- 📌 Los conceptos y valoración de la imagen
- 📌 La primera impresión, tiempos, importancia y la respuesta del huésped/cliente ante ésta
- 📌 Coherencia entre fondo y forma (imagen de la empresa)
- 📌 Los vectores de la imagen conceptos (imagen física, lenguaje corporal, imagen verbal, modales y actitud)
- 📌 El poder y mensaje del uniforme, el porqué de los estándares y el arreglo personal
- 📌 Tareas para el área de trabajo



TEMARIO SESIÓN 2

- 📌 Lenguaje corporal, postura, contacto visual, gestos y ademanes del servicio
- 📌 Imagen verbal, modales, etiqueta, protocolo
- 📌 Imagen en redes sociales
- 📌 El poder de la ACTITUD
- 📌 Carta de compromiso y acción

Franca
Ceccarelli



CAPACITACIÓN

EL SERVICIO A TRAVÉS DE LA IMAGEN MASTER CLASS

🕒 DURACIÓN 2 HORAS

¿A QUIÉN SE DIRIGE?

Personal a contacto indirecto con el huésped
Número máximo de participantes 50

TEMARIO

- 📌 Los conceptos y valoración de la imagen
- 📌 La primera impresión
- 📌 Coherencia entre fondo y forma (imagen de la empresa)
- 📌 Los vectores de la imagen conceptos (imagen física, lenguaje corporal, imagen verbal y modales)
- 📌 El poder y mensaje del uniforme, el porqué de los estándares y el arreglo personal
- 📌 ACTITUD al cambio y compromiso



Franca
Ceccarelli



CAPACITACIÓN

VOCABULARIO NO VERBAL DE SERVICIO Y EN EL MANEJO DE QUEJAS

CURSO DURACIÓN 4 HORAS

¿A QUIÉN SE DIRIGE?

Directivos, personal de *front desk*, ventas o a contacto directo con el huésped/cliente
Número máximo de participantes 25

TEMARIO

- 📌 Servicio y queja
- 📌 Conceptos y expectativas del huésped/cliente
- 📌 Factores que intervienen en el manejo de quejas más allá de los estándares (procedimientos, lenguaje no verbal, escucha activa, comunicación, ACTITUD, trabajo en equipo)
- 📌 Canales y sub canales de comunicación no verbal



- 📌 Las 6 claves del lenguaje corporal atractivo
- 📌 Dinámica Final (cada departamento trabajará sobre una queja específica manejando de manera consciente postura, contacto visual, gestos y ademanes aunados a estándares y procedimientos)

Franca
Ceccarelli



CAPACITACIÓN

IMAGEN VERBAL, COMUNICANDO EMOCIONES POSITIVAS

 **CURSO** DURACIÓN 4 HORAS

¿A QUIÉN SE DIRIGE?

Personal a contacto directo e indirecto con el huésped

Número máximo de participantes 25

TEMARIO

- 📌 Comunicación concepto y estructura
- 📌 Efectividad del mensaje, informar Vs comunicar
- 📌 Comunicación Positiva, generar emociones
- 📌 Elementos y herramientas de la Comunicación Positiva
- 📌 Conciencia de contenidos
- 📌 Generosidad lingüística
- 📌 Uso correcto y alternativo del vocabulario
- 📌 Actitud y acción



- 📌 Todos los puntos del temario se suportan con parte práctica en el uso de vocabulario
- 📌 Dinámica final (cada departamento trabajará sobre un *Speech* relativo y relevante a su área, manejando de manera consciente todos los elementos de la comunicación positiva aunada a estándares y procedimientos)

Franca Ceccarelli



CAPACITACIÓN

LAS VENTAS A TRAVÉS DE LA IMAGEN

🕒 **CURSO** DURACIÓN 6 HORAS

¿A QUIÉN SE DIRIGE?

Personal línea de ventas, clubes vacacionales, excursiones etc...

Número máximo de participantes 25

TEMARIO

- 📌 Conceptos de Imagen
- 📌 Primera impresión, importancia y respuesta del cliente
- 📌 Imagen Profesional y coherencia con la marca y el producto
- 📌 Imagen de la VENTA según giro (Club vacacional, excursiones, up grading, paquetes adicionales)
- 📌 Imagen dinámica evolución y cambio
- 📌 Vectores de la imagen vendedora (imagen física, lenguaje corporal, comunicación, modales)
- 📌 Imagen digital (una herramienta más de ventas)
- 📌 Actitud y relación entre departamentos
- 📌 Carta de compromiso a la acción



*Franca
Ceccarelli*



CONFERENCIAS

PARA AFIRMAR Y REFORZAR CONCEPTOS ESTRATÉGICOS DEL MENSAJE EN **IMAGEN**

🕒 DURACIÓN 90 MINUTOS

ALGUNOS TÍTULOS

- 🗨 Imagen de la hospitalidad
- 🗨 Cuatro pasos hacia una imagen exitosa
- 🗨 Imagen para líderes
- 🗨 Imagen de la asistente de dirección
- 🗨 Imagen del ama de llaves
- 🗨 Imagen y Autoestima
- 🗨 Marca Personal
- 🗨 Imagen y proyección en Redes Sociales
- 🗨 Imagen, etiqueta y protocolo social





SERVICIOS



Análisis y percepción de la imagen integral del capital humano y estímulos emitidos con relativo diagnóstico y reporte (*Mystery Shopper*) agente diferenciador de este servicio es la AUDITORÍA DE ACTITUD



Desarrollo del manual gráfico de imagen y estándares de uniformidad coherente al mensaje y esencia de la marca.
Material complementario al curso de inducción



Cientes distinguidos y aliados en la cultura de la IMAGEN DE LA HOSPITALIDAD





”

FRANCA CECCARELLI

Creatividad, profesionalismo y actitud son las palabras que me definen.

CONTACTO

📞 (998) 5773758

✉️ franca@franceccarelli.com

💻 www.franceccarelli.com

ACERCA DE MI

Con estudios en Ciencias Políticas, Imagen Pública, más de 20 años en el campo de la Asesoría y Capacitación en IMAGEN y un transcurso en Hotelería de lujo, tras detectar una vasta área de oportunidad, he desarrollado una serie de cursos, servicios y conferencias especialmente dirigidos a los profesionales de la HOSPITALIDAD

- 🕒 Dirección de asistencia al huésped para la Viaggi del Ventaglio Mexico
- 🕒 Por varios años, miembro AICI, Asociación Internacional Consultores de Imagen Capítulo México e Italia y de AMMJE, Asociación de Mujeres Empresarias Capítulo Cancún
- 🕒 Colaboraciones y reseñas en los medios: El Economista, CNN Expansión, GQ México, Revista Liderazgo y Hotelero
- 🕒 Titular de la Cápsula “Hablemos de Imagen” en el noticiero TV CUN
- 🕒 Directora y editora general de la revista STILE Imagen, Compras & Estilo
- 🕒 Co-owner en Frida Productions agencia de producción foto moda, video y comerciales en locaciones del caribe Mexicano
- 🕒 Inscrita como capacitador externo en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social con registro CERF680115634-0005