



**H4soluciones.com**

C/ Clemencio Fernández Pulido, 3  
36630 Cambados  
Pontevedra

hola@h4soluciones.com  
Tel: 986 099 865

**h<sup>4</sup> (AB  
CD) FORMACIÓN**



## FORMACIÓN ESPECÍFICA PARA HOTELES

En la actualidad, para el buen desarrollo de cualquier actividad empresarial, se hace imprescindible la continua **formación** del personal. En el caso de la Hostelería, actualizar conceptos y procedimientos de trabajo, **mejorar la atención al cliente** y la **calidad del servicio** que se presta, son cuestiones fundamentales que marcarán la diferencia con respecto a la competencia.



**H4soluciones.com**

C/ Clemencio Fernández Pulido, 3  
36630 Cambados  
Pontevedra

hola@h4soluciones.com  
Tel: 986 099 865



## ➤ **MARKETING 2.0 PARA HOTELES.**

**Curso de formación orientado a gerentes, personal directivo, jefes de departamento, personal de recepción y personal de eventos.**

### **OBJETIVOS:**

- Dotar al alumno del conocimiento del marketing online y las áreas que lo definen, así como realizar ejercicios prácticos de asimilación de los contenidos.
- Dotar al alumno de los conocimientos técnicos necesarios para liderar un proyecto de diseño web completo.
- Adquirir conceptos sobre SEO, es decir, a optimizar un sitio web para que sea visible por los buscadores.
- Conocer y practicar en las redes sociales más importantes como Facebook y Twitter.
- Conocer y utilizar la reputación online.
- Dotar al alumno de los conocimientos necesarios para medir resultados de cada una de las herramientas y conceptos básicos de analítica web.

## ➤ **CURSO TIC PARA GESTIÓN DE VENTAS Y RESERVAS.**

**Curso de formación orientado a los responsables de la gestión de ventas y reservas de hoteles.**

### **OBJETIVOS:**

- Ampliar conocimientos sobre los canales de venta on-line de hoteles.
- Buscadores, Portales, Webs, CRS, GDS, IDS.
- Optimizar la gestión de ventas on-line.



**H4soluciones.com**

C/ Clemencio Fernández Pulido, 3  
36630 Cambados  
Pontevedra

hola@h4soluciones.com  
Tel: 986 099 865



## ➤ PROTOCOLO PARA EVENTOS.

**Curso de formación orientado a los responsables de la gestión hotelera, de planificadores de eventos públicos y personal de atención al cliente.**

### **OBJETIVOS:**

- Acercar a los asistentes al conocimiento teórico de los principales principios de funcionamiento del protocolo institucional, social y empresarial.
- Conocer la normativa vigente respecto a la organización de eventos y protocolo.
- Optimizar el trato personal a través de la comunicación no verbal.
- Aprender a maximizar y rentabilizar los recursos disponibles en la organización de eventos públicos.

## ➤ INFORMACIÓN TURÍSTICA PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.

**Curso de información turística orientado al personal de establecimientos hosteleros que tengan contacto directo con el turista.**

### **OBJETIVOS:**

- Conocer e identificar la importancia de la información en el turismo.
- Conocer la influencia del desarrollo económico, social y cultural de la zona.
- Conocer e identificar cuáles son los recursos turísticos e itinerarios locales y regionales.
- Conocer los productos turísticos de la zona.
- Saber resolver las necesidades concretas de información.
- Establecer canales de resolución.
- Calidad en el servicio de información turística.



**H4soluciones.com**

C/ Clemencio Fernández Pulido, 3  
36630 Cambados  
Pontevedra

hola@h4soluciones.com  
Tel: 986 099 865



## ➤ **GESTIÓN DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y RESERVAS.**

**Curso de formación orientado al personal de recepción y reservas de hoteles.**

### **OBJETIVOS:**

- Conocer la estructura y organización del departamento de recepción y reservas.
- Conocer de las funciones propias de un recepcionista.
- Conocer el desarrollo del trabajo en recepción.
- Atender de forma profesional al cliente.
- Conocer cuáles son de los canales de venta y cómo funcionan.
- Conocer los conceptos básicos para la contratación anual con los operadores.
- Saber gestionar las ventas en todos los canales.
- Establecer las tareas diarias necesarias para el buen desarrollo de esta área.

## ➤ **PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVA APPCC PARA RESTAURANTES.**

**Curso de formación orientado al personal de cocina y sala de hoteles y restaurantes.**

### **OBJETIVOS:**

**Conocer toda la normativa vigente con respecto a:**

- Buenas prácticas de manipulación (control, formación y actitud de manipuladores).
- Buenas prácticas de elaboración (control higiénico de superficies, utensilios, instalaciones, etc.).
- Legislación alimentaria.
- Mantenimiento de registros.



**H4soluciones.com**

C/ Clemencio Fernández Pulido, 3  
36630 Cambados  
Pontevedra

hola@h4soluciones.com  
Tel: 986 099 865



➤ **INGLÉS Y FRANCÉS NIVEL 1 para recepción, reservas y atención al cliente.**

**Estos cursos están orientados a trabajadores del área de recepción y reservas que deseen ampliar sus conocimientos de inglés o francés, tanto a nivel oral como escrito.**

**OBJETIVOS:**

- Cubrir las necesidades básicas de comunicación en inglés o francés en un departamento de recepción y reservas.
- Reforzar las habilidades comunicativas, trabajando sobre todo las competencias orales, tan importantes para el buen desarrollo del trabajo en hostelería.
- Ampliar vocabulario específico y asimilar frases hechas y expresiones típicas asociadas a situaciones cotidianas en la recepción de un hotel.
- Adquirir conocimientos básicos de gramática inglesa o francesa.

➤ **INGLÉS Y FRANCÉS NIVEL 1 para restauración.**

**Estos cursos están orientados a trabajadores del área de restauración que deseen ampliar sus conocimientos de inglés o francés tanto a nivel oral como escrito**

**OBJETIVOS:**

- Cubrir las necesidades básicas de comunicación en inglés en el desempeño de las funciones propias del servicio de restauración.
- Reforzar las habilidades comunicativas, trabajando sobre todo las competencias orales, tan importantes para el buen desarrollo del trabajo en hostelería.
- Ampliar vocabulario específico y asimilar frases hechas y expresiones típicas asociadas a situaciones cotidianas en un restaurante o cafetería.
- Adquirir conocimientos básicos de gramática inglesa.



**H4soluciones.com**

C/ Clemencio Fernández Pulido, 3  
36630 Cambados  
Pontevedra

hola@h4soluciones.com  
Tel: 986 099 865



## ➤ **PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES PARA HOSTELERÍA.**

**Este curso se podrá adaptar parcial o totalmente dependiendo del tipo de colectivo al que vaya dirigido, incidiendo en aquellos riesgos a los que pueden estar expuestos los trabajadores de un área en concreto.**

### **OBJETIVOS:**

- Conocer los riesgos básicos a los que estamos expuestos en nuestro centro de trabajo.
- Conocer la normativa vigente. Derechos, deberes y procedimientos.
- Aprender a prevenir los accidentes y enfermedades laborales a través de las buenas prácticas en el centro de trabajo.



**H4soluciones.com**

C/ Clemencio Fernández Pulido, 3  
36630 Cambados  
Pontevedra

hola@h4soluciones.com  
Tel: 986 099 865



## **CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CURSOS:**

**Duración:** a determinar en base a las necesidades formativas de los alumnos.

### **Coste de los cursos:**

Los cursos pueden ser abonados a través de las cuotas bonificadas de las que disponga cada empresa. El coste real será determinado en función de las horas establecidas en cada caso.

Para poder bonificar el curso es requisito indispensable que el alumno esté dado de alta en el Régimen General como empleado de la empresa participante.

Las gestiones necesarias para la bonificación de las cuotas serán realizadas sin coste adicional por H4soluciones.

**Número mínimo de alumnos:** a determinar en cada caso.

**Entrega de todos los contenidos del curso y diploma de asistencia a todos los participantes.**



**H4soluciones.com**

C/ Clemencio Fernández Pulido, 3  
36630 Cambados  
Pontevedra

hola@h4soluciones.com  
Tel: 986 099 865



## FORMACION ESPECÍFICA JEFES DE ÁREA Y EQUIPOS DIRECTIVOS

Disponemos también de formación orientada a jefes de área y equipos directivos (grupos reducidos) que se diseñan en función de la disponibilidad y necesidades de cada grupo de asistentes.

- **REGIDURÍA DE PISOS (GOBERNANTA).**
- RESPONSABLE DE SALA (MAÎTRE).
- **PLAN ANUAL DE DIRECCIÓN.**
- GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING HOTELERO.
- **GESTIÓN DE EVENTOS.**
- PROTOCOLO INSTITUCIONAL, SOCIAL Y DE EMPRESA.
- **GESTIÓN DE COMPRAS Y ALMACENES.**
- CONTABILIDAD, FISCAL Y RRHH.