



# Inglés para la hotelería y la gastronomía

## Dirigido a

equipos de atención al público de hoteles y restaurantes que buscan mejorar la calidad de sus servicios al comunicarse de manera fluida con clientes de distintas partes del mundo que no hablan español.

## Objetivos

- que aprendan vocabulario y estructuras para poder tener conversaciones en inglés
- que se lleven herramientas que puedan usar en situaciones reales.

## Modalidad

100% online, aplicando el idioma en situaciones reales. Aprendemos con juegos de roles y actividades dinámicas.

### Sobre los cursos:

Nuestros cursos se basan en *role plays* o juegos de roles acompañados por gramática aplicada a situaciones, lo que nos asegura que los estudiantes empiecen a hablar en inglés desde el primer momento. Corregimos errores y damos explicaciones a medida que avanzamos con el contenido de la clase.

Mediante este tipo de actividades creamos un ambiente relajado en donde los estudiantes se van soltando y no sienten tanta presión al momento de usar el idioma. Además, los acompañamos de manera personalizada para asegurar que progresen a lo largo del curso.

Los cursos están pensados tanto para principiantes como para quienes tengan un manejo básico del idioma y quieran mejorar su fluidez y confianza al momento de interactuar con extranjeros.



### Este programa es para tu equipo si:

- No tienen experiencia trabajando con clientes de otros países
- Tienen experiencia pero no herramientas para poder comunicarse en inglés
- Tienen algunas herramientas pero necesitan práctica y corrección de errores
- Se muestran inseguros al usar el idioma y esto dificulta la comunicación



#### DURACIÓN

1 clase semanal  
sincrónica de 1:30h

8 clases por nivel

(Consultar horarios  
disponibles)



#### GRUPOS REDUCIDOS

2-5 participantes  
para garantizar  
la participación de todos  
los estudiantes y lograr  
un seguimiento personalizado



#### NIVELES

El curso consta de 3 niveles.  
No es necesario hacerlos  
todos pero sí hacerlos en  
orden.

¿No conocés el nivel  
de tu equipo?  
¡Agendemos una reunión!

#### Todos los recursos incluidos:

- Material adaptado y seguimiento personalizado
- Plan de trabajo adaptado a las necesidades de cada compañía
- Presentaciones descargables con explicaciones detalladas
- *Worksheets* interactivas con práctica extra
- Grabación de clases sincrónicas

#### Valores por nivel (independiente del número de alumnos):

- 1 pago de \$300.000
- 2 pagos de \$165.000
- Agregá módulos extra por \$45.000 cada uno
- ¿Necesitás una capacitación con otros contenidos? Agendá una reunión y cotizalo.

# Programa

## Nivel 1

1. **Saludos y bienvenida a clientes:** presentarse y presentar a otros, frases básicas y vocabulario.
2. **Números y precios:** responder a preguntas sobre costos; informar sobre tarifas; explicar cargos adicionales; identificar y gestionar diferentes tipos de moneda.
3. **Fechas y horarios:** entender y decir correctamente fechas para confirmar o modificar reservas; explicar el horario de check-in, check-out, etc.; explicar cuánto tiempo dura un tour, el servicio de limpieza o la espera para una mesa.
4. **\*En el hotel I:** vocabulario básico (partes del hotel y servicios prestados) y expresiones útiles para situaciones cotidianas; cómo ofrecer ayuda y resolver dudas.
5. **\*En el restaurante I:** vocabulario de alimentos, bebidas y utensilios, expresiones para tomar pedidos correctamente e interactuar con los clientes.
6. **Comunicación:** escribir correos electrónicos para clientes o proveedores; completar formularios, hacer y responder llamadas de manera profesional.
7. **Eventos y tours:** hablar sobre tipos de eventos y tours, medios de pago, descuentos.
8. **Medios de transporte y direcciones:** dar direcciones e información turística básica; hablar sobre medios de transporte y partes de la ciudad.
9. **Cierre:** repaso y práctica extra.

\*A elegir entre “En el hotel I” y “En el restaurante I”.

## Nivel 2

1. **Small talk:** hablar con clientes sobre el clima, los viajes, el lugar que están visitando; dar recomendaciones sobre qué hacer.
2. **\*En el hotel II:** atender reservas, pedidos y quejas; hablar de políticas de cancelación y reembolso; solicitar documentos; explicar horarios y servicios; hablar sobre confirmación y modificación de reservas; describir tipos de habitaciones, instalaciones y servicios del hotel.
3. **\*En el restaurante II:** atender reservas, pedidos y quejas; hablar de tipos de servicios; tomar pedidos y manejar comandas; hacer recomendación de platos.
4. **En la tienda I:** explicar precios y promociones; informar sobre medios de pago y cambios en moneda extranjera; responder preguntas sobre las características de los productos a la venta.
5. **Eventos y tours:** dar recomendaciones sobre tipos de eventos y tours, medios de pago, descuentos, frecuencias e itinerarios.
6. **Emergencias I:** preguntar por síntomas; tranquilizar a un cliente; ayudar a alguien que se siente mal; ayudar al cliente a hablar con la policía o emergencias.
7. **Resolución de problemas I:** manejo de clientes difíciles y quejas sobre comida o servicio; problemas con la tarjeta, la cuenta o la reserva.
8. **Comunicación intercultural I:** manejar las diferencias culturales en el trato con clientes de distintos países; adaptación del lenguaje y del tono según el contexto; sensibilidad cultural y uso de gestos apropiados.
9. **Cierre:** repaso y práctica extra.

\*A elegir entre “En el hotel II” y “En el restaurante II”.

# Nivel 3

1. **Storytelling:** hablar con clientes sobre experiencias y viajes anteriores, dar consejos, pedir a los clientes que escriban una reseña.
2. **\*En el hotel III:** explicar políticas del hotel (cancelaciones, horarios de desayuno, etc.); vocabulario sobre limpieza de habitaciones y áreas comunes; informar sobre problemas de mantenimiento; hablar sobre artículos perdidos.
3. **\*En el restaurante III:** explicar ingredientes, recomendaciones del chef y sugerencias de maridaje; manejar alergias alimentarias o restricciones en la dieta.
4. **En la tienda II:** informar sobre políticas de devolución y cambios; informar si un producto está en stock o cuándo volverá a estar disponible; ofrecer alternativas si un artículo está agotado; informar sobre impuestos o costos adicionales.
5. **Emergencias II:** explicar normas de seguridad y evacuación; hablar sobre problemas con el gas, el agua o la electricidad y ofrecer alternativas y soluciones para minimizar la incomodidad de los clientes.
6. **Resolución de problemas II:** hablar con el cliente sobre la devolución de un plato, problemas con la cuenta o con la tarjeta, objetos perdidos, reserva perdida, errores en la tarifa, problemas con la habitación o el estacionamiento.
7. **Negociación:** negociar con los clientes para beneficio de ambas partes; vender servicios adicionales sin que el cliente se sienta presionado.
8. **Comunicación intercultural II:** evitar estereotipos culturales; usar frases y expresiones neutras para evitar malentendidos; el lenguaje corporal en diferentes culturas: lo que es aceptable y lo que puede ser ofensivo
9. **Cierre:** repaso y práctica extra.

\*A elegir entre “En el hotel III” y “En el restaurante III”.

## Módulos extra: migrantes

1. **Entrevista de trabajo:** hablar sobre experiencias laborales previas; negociar y preguntar por condiciones de contratación.
2. **Alquilar un lugar para vivir:** consultar por costos, depósitos o garantías, gastos adicionales, cláusulas de rescisión, condiciones del lugar.