

PLAN MAESTRO: ENTRENAMIENTO LINGÜÍSTICO ESTRATÉGICO

TopLangues | Capacitación Técnica para el Éxito Corporativo

1. Diagnóstico Inicial: Observar

Antes de iniciar, realizamos una evaluación técnica del personal para identificar:

- Brechas reales de comunicación en áreas de contacto directo (Recepción, Concierge, A&B).
- Puntos críticos de fricción con el huésped extranjero.
- Nivel de dominio actual frente a los estándares de servicio requeridos.

2. Metodología de Entrenamiento: Analizar

Nuestro programa no se basa en teoría gramatical genérica. Utilizamos un enfoque técnico basado en:

- **Vocabulario de Acción:** Terminología específica para hospitalidad y resolución de problemas.
- **Protocolos de Servicio:** Guiones de respuesta para situaciones críticas, manejo de quejas y técnicas de upselling.
- **Simulación de Escenarios:** Talleres presenciales enfocados en la fluidez bajo presión.

3. Estructura del Programa: Capacitar

Elemento	Detalle
Duración Estratégica	Programas a largo plazo: Ciclos de 2 a 3 años para asegurar la maduración del vocabulario técnico y autonomía operativa.
Modalidad	Sistema Híbrido de Alto Rendimiento: <ul style="list-style-type: none">• Presencial Semestral: Sesiones intensivas enfocadas en protocolos críticos, simulación de escenarios y evaluación operativa.• Acompañamiento Operativo

Elemento	Detalle
	<p>Mensual (Plataforma Digital): Acceso a nuestra plataforma exclusiva para refuerzo técnico, módulos de práctica, retroalimentación y materiales de consulta rápida.</p>
Material	<p>"Inglés y Francés para Hospitalidad y Turismo" (Serie técnica A2-C1).</p>

4. Resultados Esperados (KPIs)

- **Maduración Lingüística:** El ciclo de 2 a 3 años permite una integración profunda del vocabulario técnico, garantizando la resolución autónoma de crisis y el manejo de servicios complejos.
- **Mejora en Guest Satisfaction Score:** Reducción de malentendidos durante el registro y estancia.
- **Aumento en Ingresos:** Incremento en la tasa de upselling mediante comunicación efectiva y persuasiva.
- **Profesionalización:** Personal capaz de gestionar servicios de lujo con fluidez y confianza.

5. Cumplimiento Normativo

El programa está diseñado para cumplir con los estándares de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). **Nota: Programa en proceso de registro institucional para la emisión de Constancias de Competencias (DC-3). Cumplimiento normativo vigente al inicio de la colaboración.*