



The British Butler Institute and Hospitality & Butler Training Program, Santa Fe, Mexico.

5 Days Hospitality Management / Front of House / Executive Housekeeping Service and Delivery Excellence.

The British Butler Institute y Hospitality and Butler han desarrollado un Programa de Capacitación de Excelencia en el Servicio de Mayordomía especialmente diseñado para todo el personal de Front of House. Formaremos a los estudiantes para alcanzar el más alto nivel de servicio para que coincida con las altas expectativas del cliente. Este curso es impartido en estilo británico e internacional por entrenadores Mexicanos y Británicos.

Diseño del curso de 5 días: Entrenamiento, demostraciones, e implementación de habilidades específicas para el personal de Front of House.

El temario abarca los siguientes temas:

Día 1

- Line up.
- Cuidados y técnicas del Mayordomo de 7 estrellas.
- Entendiendo qué es un Mayordomo, expertise y propósito del servicio profesional al frente de la casa?
- Anticipación, constancia, pequeños detalles y técnicas de análisis-acción.



- Entendiendo las expectativas de los VIP y las celebridades.
- Personalidad, comportamiento, mentalidad y actitud de servicio.
- El lenguaje del profesional.
- Tratando con invitados difíciles y situaciones complicadas.

Día 2

- Cómo presentar y servir vino y champagne.
- Revisión del lenguaje corporal, expresiones faciales, cómo presentar artículos, manejo de charola.
- Recibimiento, bienvenida y despedida de excelencia.
- Implementación del manual del hogar..
- Listas de verificación de habitaciones..
- Cómo percibir “los pequeños detalles” que los clientes nos dicen y utilizar esta información para crear magia.



Día 3

- Cómo Hacer un Bouquet Perfecto / Taller Intensivo de Flores
- Detalles. Una visión general de expertos en hospitalidad y residenciales de lujo.
- Doblado de toallas y batas de baño.
- Area and room orientation.
- Limpieza y pulido de calzado.



Día 4

- Servilletas. Presentación con estilo y elegancia. Entrega correcta.
- Doblado de servilletas. Clase práctica que abarca doblados clásicos.
- Cortesía de noche. Servicio detallado de cortesía de noche.
- Empacando y desempacando equipaje, incluye gestión del guardarropa.
- Cómo ser el mejor concierge del mundo.

Día 5

- Taller de puros.
- Conocimiento profesional / Entrega y cuidado de puros.
- Picnic.
- Actividades para niños.
- Historia del té inglés. Configuración y presentación del High tea.
- 15 pasos para una confianza ilimitada.





Valor del curso:

El valor del curso por persona es de £995 GBP

Té, café y snacks incluidos.

Oportunidades de colocación globales.

Por la tarde, al final del último día de curso:

- Graduación con entrega de certificados.
- Presentación de Condecoraciones otorgadas por The British Butler Institute.

Horarios:

INICIO	2da. PARTE	LUNCH	3ra. PARTE	FIN
10:00 to 11:15	11:30 to 13:00	13:00 to 14:00	14:00 to 15:15	15:30 to 16:30

Lugar:

Hotel JW Marriott Santa Fe, CDMX.

Correos de contacto:

1. mexico@britishbutlerinstitute.com
2. mb@hospitalityandbutler.com

Fechas:

El curso se realizará del 10 al 14 de febrero del 2020.

Idioma:

El curso se impartirá en español e inglés, y contaremos con traducción simultánea.



Alojamiento:

Este es un curso no residencial. Sin embargo, si necesita ayuda o asistencia de acuerdo con su presupuesto, contáctenos en:

1. administration@britishbutlerinstitute.com.
2. mb@hospitalityandbutler.com

Si desea hospedarse en el Hotel JW Marriott podemos ofrecerle una tarifa preferencial.

