



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

5 Días de Management of Excellence and Front of House

The British Butler Institute y Hospitality and Butler han desarrollado un Programa de Capacitación de Excelencia en el Servicio de Mayordomía especialmente desarrollado 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 británicos.

Diseño del Curso de 5 Días:

Entrenamiento, demostraciones, e implementación de habilidades específicas para el personal de Front of House. El temario abarcará los siguientes temas:

Día 1

- Line up.
- Técnicas del Profesional
- El experto en Finishing School impartirá consejos sobre celebridades / evaluaciones personalizadas / conocimientos actualizados / Lecciones de Servicio de Excelencia / Porte
- Habilidades para expertis en Front of House y Housekeeping
- Anticipación, consistencia, pequeños detalles y técnicas de análisis-acción



Día 2

- Line up.
- Wine workshop

Incluye: conocimiento de expertos en diferentes tipos de vinos / Descorche / Presentación, cata y degustación de vinos. Conocimiento sobre Champagne y como abrir una botella y como servirla.

- Anticipación. Habilidades de anticipación al involucrar al cliente y antes de involucrar al cliente.
- Taller de herramientas de liderazgo. Herramientas de liderazgo reflejadas en el comportamiento.
- **Herramientas para el desarrollo de la cultura.** Herramientas para alcanzar la excelencia en la cultura del servicio y constancia en su entregar de acuerdo a estándares establecidos



Día 3

- Flower design workshop. Sesión teórica y práctica con expertos en el área de arreglos y diseños florales
- Detailing. Una visión general de expertos en hospitalidad y detalles residenciales de lujo.
- Doblado de toallas y batas de baño

Día 4

- Presentación de Servilletas
- Presentación con estilo y elegancia. Corrección de estilo
- Doblado de Servilletas. Clase práctica que abarcará doblados clásicos
- Turndown de excelencia.
- Servicio detallado de turndown

- Clínica de voz.
 - o Projete su voz sin esfuerzo.
 - o Sonido claro y seguro.
 - o 10 ejercicios efectivos de entrenamiento de voz.
 - o Técnicas de respiración.
 - o Potente vocabulario.
 - o Mejora la articulación.
 - o Mejorar la pronunciación.



Día 5

- Cigar workshop. (puros)
- Conocimiento profesional / Entrega y cuidado de puros
- Detalle de eventos y entrega experta.
- Picnic.
- Actividades para niños
- Barbacoa
- Deporte
- Celebracion
- Fiesta de cóctel.
- Noche de cine
- Los 15 pasos para una confianza ilimitada.

Valor del Curso

El valor del curso por persona es de £995 GBP inclusivo

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

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

Horarios:

De lunes a viernes

INICIO	FIN
10:00	16.30

Lugar:

JW Marriot Hotel, Santa Fe, Mexico City.

Email de Contacto:

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

Fechas:

El curso se llevará acabo del lunes 6 al viernes 10 de mayo de 2019

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

