

# Comunicación asertiva, optimismo y resiliencia: taller psicoeducativo para colaboradores del Hotel Howard Johnson Plaza Villa Carlos Paz

Aravena, Oriana  
Licenciatura en Psicología  
lic.aravenaoriana@gmail.com

UNIVERSIDAD  
**SIGLO 21**  
OPEN LAB 2024

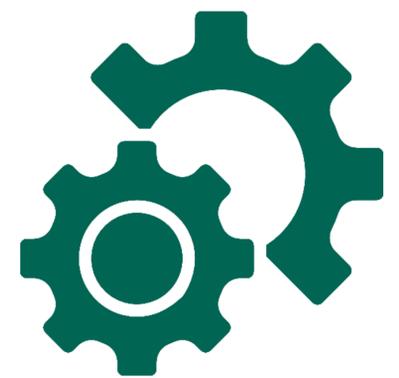
Teniendo en cuenta la misión y valores del Hotel Howard Johnson Plaza de Villa Carlos Paz, ¿Que sería importante potenciar en sus colaboradores para que puedan superar las expectativas de los clientes y, a su vez, trabajar de manera cooperativa, con compañerismo y en equipo?



➔ Potenciar la comunicación asertiva, el optimismo y la capacidad de resiliencia en recepcionistas, Bell Boys y responsables de reservas y de ventas, con el objetivo de brindar la mayor calidad de servicio.

## Objetivo general

➔ Potenciar la Comunicación Asertiva, el Optimismo y la Resiliencia en recepcionistas, Bell Boys y responsables de reservas y de ventas del Hotel Howard Johnson Plaza Villa Carlos Paz, a través de la implementación de un taller psicoeducativo, con la finalidad de aumentar la satisfacción de los clientes y cumplir sus expectativas.



## Discusión

La misión de la institución se centra en la calidad del producto hotelero orientada a satisfacer y superar las expectativas de los clientes. Para lograr este objetivo, se espera que los colaboradores posean valores de cooperación, responsabilidad, respeto y honestidad. Es por ésta razón que se considera importante potenciar habilidades cómo la Comunicación Asertiva, la capacidad de Resiliencia y el Optimismo de los colaboradores con la finalidad de cumplir con estos objetivos organizacionales. Basándose en los postulados de Habilidades Sociales y Psicología Organizacional Positiva.

## Principales resultados



- ➔ Mayor desempeño laboral y aumento en la calidad de servicio brindado.
- ➔ Mejora en el trabajo en equipo, generando un impacto positivo en los clientes y en los empleados del Hotel Howard Johnson.
- ➔ Resolución de problemas que surjan de manera eficiente mediante un trato amable, respetuoso y satisfactorio.
- ➔ Mayor fidelidad de parte de los clientes, recomendaciones y un impacto positivo en la reputación del Hotel.