

# HOSPITALITY MANAGEMENT II

## CURRICULUM 2024

# INTRODUCCIÓN

The British Butler Institute, con sede en Londres y representación en 14 países fue establecido en 1997 por dos caballeros que trabajaban para el Palacio de Buckingham, con toda la metodología y expertís adquirido.

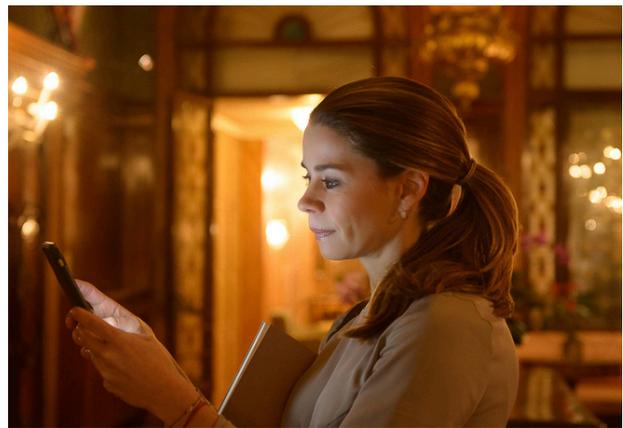
Hospitality and Butler es el representante de The British Butler Institute para México y América Latina. Dedicado a perfeccionar las técnicas en el servicio a través de capacitaciones, consultorías y asesorías que brinda.

Juntos colaboran para superar las expectativas de lujo de los huéspedes, clientes e invitados; han sido reconocidos como líderes en formación y entrenamiento en Mayordomía y Hospitalidad a nivel mundial.

La filosofía de The British Butler Institute y de Hospitality and Butler siempre ha sido entrenar de acuerdo a las necesidades y requerimientos de cada cliente, la construcción de programas de formación es a la medida para asegurar el máximo impacto en los estudiantes y así desarrollar relaciones a largo plazo.



Gary Williams.  
Principal The British Butler Institute



Monserrat Barros  
Fundadora de Hospitality & Butler

# TEMARIO

- Line Up. Presentación Personal.
- Anticipación y Consistencia.
- Saber Escuchar y Actuar.
- Teatro en el Servicio.
- El Arte del Porte de Excelencia en el Servicio.
- La Importancia en los detalles. Una Visión General de Expertos en Hospitalidad.
- Residenciales de Lujo.
- Eventos Formales:
  - Asignación de Lugares y Precedencia a la Mesa.
- Servicio Sincronizado.
- Presentación y Servicio de Champagne.
- Presentación y Servicio de Vino.
- Presentación y Servicio de Puros.
- Amenidades de Bienvenida.
- Servicio y Preparación para Habitaciones de Excelencia.
- Historia del "English Afternoon Tea". Experiencia del té Inglés, la Forma Correcta de Preparar y Servir.
- Concierge de Excelencia.
- Habilidades Clave para una Entrevista.
- Limpieza de la Plata.
- Picnic de Excelencia.
- Puntos Clave para Viajar con Él y/o Los Principales.
- Puntos Finos del Servicio del Chofer.



# TEMARIO

- El Libro de Visitas.
- Correcta Gestión / Comprensión del Protocolo y entrega del Cóctel de Champagne y BBQ.
- Coordinación de Proveedores y Contratistas.
- Presentación del Saco.
- Presentación de Lavandería.
- Empaque y Desempaque de Maletas.
- Gestión del Inventario.
- Presentación del Periódico.
- Servicio de Alberca. Lenguaje y Consideraciones para un Servicio Sobresaliente.
- Área Infantil y Otras Experiencias para Niños.
- Servicio de SPA de Excelencia.



MasterClass de 5 días.

Lugar:  
JW Marriott Santa Fe CDMX.

Fecha:  
26 al 30 de Agosto, 2024

Horario:  
10:00 a 16:30 hrs.

Instructores:  
Montserrat Barros, Fundadora de Hospitality and Butler.  
Gary Williams, Director del British Butler Institute.

Valor:  
\$22,900MXN por persona.

Té, café y snacks incluidos.

Al final del curso se llevará acabo la Graduación con entrega de certificados.

---

Algunos testimonios de nuestros clientes:

"Los miembros de mi equipo no solo aprendieron acerca del estilo de mayordomía Británico, sino que me ayudó a ampliar mi horizonte personal para ser parte del resultado del aprendizaje".

Dorit Lipka Qasr Al Watan  
Palace

"Gracias por su compromiso y participación con Melia á Bali y todo su equipo. Realmente espero que este sea solo el comienzo de un largo y maravilloso viaje".

Eduardo Perera Meliá Bali

Contacto:  
[contacto@hospitalityandbutler.com](mailto:contacto@hospitalityandbutler.com)  
[www.hospitalityandbutler.com](http://www.hospitalityandbutler.com)  
WhatsApp: +52 55 5458 9014