



Sobre Playa Hotels & Resorts

La cadena hotelera Playa Hotels y Resorts posee una amplia gama de hoteles en México, Jamaica y República Dominicana. Sus alojamientos ofrecen una temática variada que incluye desde resorts solo para adultos, donde prima la tranquilidad, hasta hoteles enfocados a familias, que son el lugar ideal para divertirse juntos. Todos ellos se sitúan en las zonas turísticas más relevantes del Caribe, rodeados de playas vírgenes y en un entorno paradisíaco.

▶ www.playaresorts.com

Ofreciendo un mejor servicio a clientes de todo el mundo

Desafío

Los hoteles de Playa Resorts México reciben cada año a visitantes de todo el mundo, sobre todo de Estados Unidos, Corea y Japón.

A pesar de que la mayoría de sus huéspedes eran extranjeros, el personal tenía un nivel bajo en conocimiento de otras lenguas. "La enseñanza de inglés en nuestro país tiene grandes carencias y cada individuo debe costearse su propio aprendizaje", explica Francisco J. Torres, maestro de inglés y administrador local de Rosetta Stone en Playa Resorts México.

En la cadena hotelera sabían que era necesario apostar por la formación en idiomas. Los propios trabajadores sentían la necesidad de desarrollar su nivel comunicativo para realizar su trabajo de manera más eficiente o poder optar a otros puestos en el hotel.

Aunque ya se impartían clases de inglés para el personal, se buscaba una manera de hacer más eficaz el aprendizaje, una metodología con la que el avance en conocimientos fuese más rápido y más notorio.


"Gran parte del trabajo y atención al cliente se hace en inglés, es necesario que se tenga un dominio adecuado del mismo", indica Concepción Luviano Directora de Recursos Humanos Hyatt Zilara Cancún.

Solución

En el año 2016, Playa Resorts México comienza a trabajar con Rosetta Stone ofreciendo licencias en coreano y japonés que más tarde se completarían con la introducción de otros idiomas.

La herramienta ha despertado el interés de los empleados, quienes la usan de manera voluntaria y en todos los departamentos; "Actualmente utilizan la plataforma desde gerentes hasta auxiliares de limpieza", indica Luviano.

(continuado)



"La comprensión auditiva mejora desde el principio y luego la pronunciación y eso motiva fuertemente al usuario. Además, según nos cuentan nuestros empleados, han sido capaces de atender de manera más eficiente a nuestros huéspedes".

- Francisco J. Torres,
Maestro de inglés y administrador local de
Rosetta Stone en Playa Resorts México

Solución (continuado)

El personal de la cadena trabaja con Rosetta Stone para complementar las clases presenciales de inglés, para aprender coreano o japonés y también portugués y francés.

En los hoteles se cuenta además con asesoría personalizada donde se orienta y capacita en el uso de la herramienta y los empleados disponen de ordenadores para acceder a ella.

Francisco J. Torres destaca: "Algunas de las características más valoradas son el poder repetir la pronunciación tantas veces como sea necesario y el que se pueda usar desde dispositivos móviles"

Beneficios

En Playa Resorts México han visto cumplidas sus expectativas con la implantación de la herramienta: "ha provocado la inquietud y el deseo entre nuestro personal por mejorar su nivel de inglés", apunta Torres.

El personal percibe y aprecia el valor agregado que les da su licencia de Rosetta Stone como parte del paquete de beneficios que la empresa les otorga. Incluso se palpa el

orgullo que sienten al decir que son usuarios de Rosetta Stone. Notoriamente los usuarios han ganado mayor confianza en sí mismos. Algunos comentan que después de tantos intentos por aprender inglés, pensaban que nunca hablarían inglés, pero ahora, gracias a Rosetta Stone han vencido sus temores, hablan y entienden más y hasta reciben más propina de huéspedes satisfechos.

El conocimiento de nuevas lenguas ha mejorado incluso de manera más rápida de lo esperado y ahora los usuarios son capaces de mantener conversaciones fluidas con sus clientes; "Los empleados comprueban que el método funciona cuando son capaces de interactuar con el huésped de maneras que antes no podían".

Futuro

Con la ayuda de Rosetta Stone, en Playa Resorts México esperan aumentar de manera significativa el número de personas bilingües trabajando en los hoteles en los próximos años, ofreciendo así un mejor servicio a clientes de todo el mundo.

Con el uso de la plataforma se espera conseguir la fluidez lingüística requerida en todos los puestos de los hoteles, tanto en áreas de contacto directo con el público como en departamentos administrativos. Una mejora en las comunicaciones que sin duda aumentará el nivel de excelencia de la cadena. En el futuro se espera estandarizar y promover mediante la capacitación de administradores y usuarios el uso de Rosetta Stone en los hoteles del grupo Playa en los que aun no se utiliza.



Espanol.RosettaStone.com/Empresa

©2020 marcas utilizados en el presente son propiedad de Rosetta Stone Ltd. y se utilizan y/o están registrados en los Estados Unidos y en otros países.
5441-PlayaResorts-CS-ESP-0520

Acerca de Rosetta Stone

Rosetta Stone es líder a nivel mundial en soluciones tecnológicas para el aprendizaje de idiomas para personas individuales, a través de clases y para organizaciones completas.

Nuestras soluciones escalables e interactivas han sido utilizadas por más de 12.000 empresas, 9.000 organizaciones del sector público y 22.000 instituciones educativas a nivel mundial, así como por millones de estudiantes en más de 150 países.