

**01**  
OCTUBRE**EL PANORAMA DE LA LIMPIEZA DESPUÉS DE LA PANDEMIA- COVID-19 HA CAMBIADO PARA SIEMPRE EL PANORAMA DE LA INDUSTRIA DE LA LIMPIEZA**

El COVID-19 ha cambiado para siempre el panorama de la industria de la limpieza. El tercer día explorará cuáles son las nuevas expectativas de las empresas que se espera que cumplan y qué esperarán sus clientes de usted. Hemos reunido a expertos de la industria que le enseñaran a rediseñar sus programas actuales de limpieza para crear entornos más seguros e higiénicos y a auditarlos de tal forma que estos cumplan con las expectativas de sus clientes finales.

**Congreso con valor curricular:** Recibirá un diploma digital por cada día de capacitación completado.

**MÓDULO 1:****9:00 – 13:10****Rediseño Post Pandemia: Adaptando su Programa de Limpieza a la Nueva Normalidad**

La pandemia ha obligado a las instalaciones a priorizar los programas de prevención de infecciones ambientales y ajustar sus operaciones para crear entornos más seguros. Este taller es ideal para los profesionales de la hospitalidad y de limpieza ya que aprenderán cómo estos cambios impactan sus tiempos y estándares de limpieza y cómo lograr que sus programas de limpieza prevengan la propagación de infecciones manteniéndose dentro de su presupuesto.

**Ponentes:** Jessica Isabel Corral Aguilar / Jaime Herrera

**MÓDULO 2:****14:10 – 18:30****¿Cómo Auditar un Programa de Limpieza y Mejorar su Servicio al Cliente?**

Una vez que diseñó un programa de limpieza, ¿cómo garantiza que este funcione? O si ¿sus clientes están satisfechos con su servicio y atención? Supere las expectativas de sus clientes demostrando que sus prácticas de limpieza cumplen con las mejores prácticas. Aprenderá a realizar una auditoría de control de calidad, mejorar su tiempo de respuesta a problemas, comunicarse eficazmente con clientes y ser proactivo con la limpieza.

**Ponente:** Lourdes Sousa Combe

**Semblanzas:**

*Jessica Isabel Corral Aguilar: Es Química Bacterióloga Parasitóloga con especialización en Farmacia por la Universidad Autónoma de Chihuahua y Maestra en Procesos Industriales con acentuación en Procesos Para la Productividad por la Universidad Regiomontana.*

*Jaime Herrera: Es licenciado en Administración de Empresas y Lic. En Sistemas de Computación por el ITESM, Monterrey, México. Actual director de Key Química S.A. de C.V. y experto en la industria de limpieza desde 1981.*

*Lourdes Sousa Combe: Desde hace más de 40 años se desempeña como docente, capacitadora, investigadora y asesora en el área de Servicio al cliente, Limpieza, Ropa y Alimentos en diversas instituciones de la Industria de la Hospitalidad.*