

Calidad de Servicio y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.
- Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala, utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración.
- Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en el restaurante, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO

La comunicación óptima en la atención al cliente.
Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
Resolución de problemas de comunicación
Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Clasificación de clientes
La atención personalizada
El tratamiento de situaciones difíciles.
La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO DEL RESTAURANTE

Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
Platos significativos de la cocina nacional e internacional
La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito
Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
Tipos de servicio en la restauración
Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
Normas generales para el desbarasado de mesas
Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

La atención y el servicio
La importancia de la apariencia personal
Importancia de la percepción del cliente
Finalidad de la calidad de servicio
La fidelización del cliente
Perfiles psicológicos de los clientes
Objeciones durante el proceso de atención.
Reclamaciones y resoluciones.
Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
La comunicación no verbal
La comunicación escrita.
Barreras de la comunicación
La comunicación en la atención telefónica

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA VENTA EN RESTAURACIÓN

Elementos claves en la venta
Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas
Fases de la Venta