

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# 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.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



### 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