



# Servicio y atención al cliente en Restaurante

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- 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:

### Servicio del restaurante

#### Introducción

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

Resumen

### Atención al cliente en restauración

#### Introducción

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 de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea Resumen

La comunicación en restauración  
Introducción  
La comunicación verbal: mensajes facilitadores  
La comunicación no verbal  
La comunicación escrita  
La comunicación en la atención telefónica  
Barreras de la comunicación  
Resumen

La venta en restauración  
Introducción  
Elementos claves en la venta  
Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas  
Fases de la venta  
Resumen