

# Técnicas de Ventas en la Hostelería: Práctico

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- Conocer las diferentes técnicas de venta.
- Aprender conceptos sobre el servicio y satisfacción del cliente.
- Conocer los distintos tipos de servicios de un restaurante (buffet, banquetes, room service?), conociendo el protocolo en el tratamiento de cada uno de los productos para desenvolverse adecuadamente en su labor diaria.
- Saber tratar las posibles reclamaciones de clientes, control de inventarios y gestión del personal del departamento.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEORÍAS DE LA VENTA. EL VENDEDOR

Introducción  
Teorías de la venta  
¿Quien es el/la vendedor/a?  
Clases de vendedores/as  
Actividades del vendedor/a  
Características del buen vendedor/a  
Los conocimientos del vendedor/a  
La persona con capacidad de persuasión

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL SERVICIO, ASISTENCIA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/A

Introducción  
La satisfacción del cliente/a  
Formas de hacer el seguimiento  
El servicio postventa

Asistencia al cliente/a  
Información y formación al cliente/a  
Tratamiento de las Reclamaciones  
Cómo conseguir la satisfacción del cliente/a  
Tratamiento de dudas y objeciones  
Reclamaciones  
Cara a cara o por teléfono

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE VENTAS. LA PLATAFORMA COMERCIAL Y PLAN DE ACCIÓN

Venta directa  
Venta a distancia  
Venta multinivel  
Venta personal  
Otros tipos de venta  
La plataforma comercial  
El/la cliente/a actual  
El/la cliente/a potencial  
La entrevista de ventas. Plan de acción  
Prospección  
Concertación de la visita  
Claves para que la llamada resulte satisfactoria  
Ejecución Física de la carta  
Cómo debe reaccionar el vendedor/a ante las objeciones  
Seis fórmulas para cerrar  
La Despedida  
Venta a grupos  
Venta por Correspondencia  
Venta telefónica  
Venta por Televisión  
Venta por Internet

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. SERVICIO DEL RESTAURANTE

Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración  
Platos significativos de la cocina nacional e internacional  
La comanda; concepto, tipos, función, características y circuito  
Procedimiento para la toma de comanda estándar e informatizada

Tipos de servicio en restaurante

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 desbarasado de mesas

Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

La atención y el servicio

La importancia de la apariencia personal

Importancia de la percepción del cliente

Finalidad de la calidad del 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