

Servicio de vinos

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de vinos más efectivas, y los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.- Desarrollar un proceso predeterminado de servicio de vinos, utilizando las técnicas más apropiadas para cada tipo y normas de servicio.- Realizar catas sencillas de los tipos de vinos más significativos, identificando sus características y sabores básicos, empleando el vocabulario adecuado y utilizando las fichas de cata.- Calcular necesidades de aprovisionamiento externo de vinos de consumo habitual conforme a ofertas gastronómicas y expectativas de venta predeterminadas.- Efectuar la recepción de los vinos para su posterior almacenaje y distribución.- Describir sistemas de almacenamiento de vinos en bodega, controlar consumos y ejecutar las operaciones inherentes a su conservación.- Desarrollar un proceso de aprovisionamiento interno de vinos de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios, controlando en la bodega o cava del día su temperatura de servicio.- Definir cartas sencillas de vinos adecuadas a diferentes ofertas gastronómicas, que resulten atractivas para clientelas potenciales y favorezcan la consecución de objetivos de venta de supuestos establecimientos.

Contenidos:

Elaboración del vino en hostelería
Introducción
La vid a través de la historia
La uva y sus componentes
Fermentación de la uva y composición del vino
Tipos de vino y características principales
Elaboración y crianza del vino
Zonas vinícolas de España y el extranjero
Denominaciones de origen y el INDO
Vocabulario específico del vino

Resumen

Servicio de vinos

Introducción

Tipos de servicio

Normas generales del servicio

Apertura de botellas de vino

La decantación: objetivo y técnica

Tipos, características y función de botellas, corchos, etiquetas y cápsulas

Resumen

La cata de vinos

Introducción

Definición y metodología de la cata de vinos

Equipamientos y útiles para la cata

Técnica y elementos importantes en la cata

Fases de la cata

El olfato y los olores del vino

El gusto y los cuatro sabores elementales

Equilibrio entre aromas y sabores

La vía retronasal

Alteraciones y defectos del vino

Fichas de cata: estructura y contenido

Puntuaciones de las fichas de cata

Vocabulario específico de la cata

Resumen

Aprovisionamiento y conservación de vinos

Introducción

Aprovisionamiento externo. Elección de proveedores

Controles de calidad de productos. Importancia del transporte

Defectos aparecidos en los productos y diagnóstico de las posibles causas

La recepción de los vinos

Sistema de almacenamiento de vinos

La bodega

La bodeguilla o cava del día

La conservación del vino

Métodos de rotación de vinos

Registros documentales (vales de pedidos, fichas de existencias)

Métodos manuales e informatizados para la gestión y control de inventarios y stocks

Resumen

Cartas de vinos

Introducción

Confección de la carta de vinos. Normas básicas

Composición, características y categorías de cartas de vinos

Diseño gráfico de cartas de vinos

Política de precios

La rotación de los vinos en la carta

La sugerencia de vinos

Resumen

El maridaje

Introducción

Definición de maridaje y su importancia

Armonización de los vinos

Las combinaciones más frecuentes

Los enemigos del maridaje

Resumen

Atención al cliente en el servicio de vinos

Introducción

Comunicación verbal y no verbal

Perfiles psicológicos de los clientes

Tipos de demanda de información

Técnicas de venta de vinos

Fidelización del cliente

Reclamaciones y resoluciones

Protección de consumidores

Resumen