

Curso de Calidad de Servicio y Atención al Cliente

➤ **Duración: 60 horas.**

➤ **Objetivos:**

Si trabaja en el sector del turismo o la hostelería y quiere conocer los aspectos fundamentales sobre la atención al cliente y la calidad del servicio prestado este es su momento, con el Curso Online de Calidad de Servicio y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo podrá adquirir los conocimientos oportunos para desempeñar esta labor con éxito. En el mundo de la hostelería y el turismo, más concretamente, en lo relacionado con los aspectos fundamentales de la calidad de servicio y atención, es imprescindible saber cómo gestionar los diferentes departamentos, de acuerdo con la planificación general para así brindarle al cliente una experiencia que haga satisfacer sus necesidades. Por ello con este Curso Online de Calidad de Servicio y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo conocerá las técnicas fundamentales de servicio en restaurantes y la atención en hostelería y turismo.

➤ **Contenidos:**

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

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO DEL RESTAURANTE

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

1. La atención y el servicio

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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
2. La comunicación no verbal
3. La comunicación escrita.
4. Barreras de la comunicación
5. La comunicación en la atención telefónica

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA VENTA EN RESTAURACIÓN

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