

Curso de Técnicas de Ventas en la Hostelería: Práctico

➤ **Duración: 60 horas.**

➤ **Objetivos:**

Si trabaja en el sector de la hostelería y quiere aprender los aspectos fundamentales sobre las ventas en este ámbito este es su momento, con el Curso Online de Técnicas de Ventas en la Hostelería: Práctico podrá adquirir los conocimientos fundamentales para realizar esta función de la mejor manera posible. El sector de la hostelería es esencial en cualquier ciudad o país, por lo que conocer las técnicas de venta oportunas para sacar el máximo provecho de este sector es muy importante. Por ello con la realización de este Curso Online de Técnicas de Ventas en la Hostelería: Práctico conocerá los aspectos de ventas en este sector que le llevarán a desempeñar esta labor con éxito y total independencia.

➤ **Contenidos:**

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEORÍAS DE LA VENTA. EL VENDEDOR

1. Introducción
2. Teorías de la venta
3. ¿Quién es el/la vendedor/a?
4. Clases de vendedores/as
5. Actividades del vendedor/a
6. Características del buen vendedor/a
7. Los conocimientos del vendedor/a
8. La persona con capacidad de persuasión

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

1. Introducción
2. La satisfacción del cliente/a
3. Formas de hacer el seguimiento
4. El servicio postventa
5. Asistencia al cliente/a
6. Información y formación al cliente/a
7. Tratamiento de las Reclamaciones
8. Cómo conseguir la satisfacción del cliente/a
9. Tratamiento de dudas y objeciones
10. Reclamaciones
11. Cara a cara o por teléfono

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

1. Venta directa
2. Venta a distancia
3. Venta multinivel
4. Venta personal
5. Otros tipos de venta
6. La plataforma comercial
7. El/la cliente/a actual
8. El/la cliente/a potencial
9. La entrevista de ventas. Plan de acción
10. Prospección
11. Concertación de la visita
12. Claves para que la llamada resulte satisfactoria
13. Ejecución Física de la carta
14. Cómo debe reaccionar el vendedor/a ante las objeciones
15. Seis fórmulas para cerrar
16. La Despedida
17. Venta a grupos
18. Venta por Correspondencia
19. Venta telefónica
20. Venta por Televisión
21. Venta por Internet

UNIDAD DIDÁCTICA 4. 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, función, características y circuito
4. Procedimiento para la toma de comanda estándar e informatizada
5. Tipos de servicio en restaurante
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 desbarasado de mesas
9. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

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 del 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