

Experto en Maître

➤ **Duración: 60 horas.**

➤ **Objetivos:**

El servicio y la atención en el restaurante necesitan cada vez más profesionales altamente cualificados, capaces de ofrecer la máxima satisfacción al cliente. Las personas que componen estos restaurantes deben poseer unas excelentes cualidades, intuición, gusto por el servicio y mentalidad comercial. Este curso está enfocado a la adquisición de unos conocimientos esenciales para el servicio en sala, la atención al cliente, la comunicación adecuada y, en conclusión, la venta en restauración.

➤ **Contenidos:**

MODULO I. SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO EN EL RESTAURANTE Y MISE EN PLACE EN EL RESTAURANTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL RESTAURANTE

1. El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento
2. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos
3. Competencias básicas de los profesionales de sala de restaurante

UNIDAD DIDÁCTICA 2. APROVISIONAMIENTO INTERNO DE MATERIALES, EQUIPOS Y MATERIAS PRIMAS

1. Dedución y cálculo de necesidades de géneros y materias primas
2. Determinación de necesidades del restaurante
3. Documentos utilizados en los sistemas para detectar necesidades de aprovisionamiento interno y sus características
4. Departamentos implicados

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PROVISIONES

1. Recepción de mercancías: sistemas de control de la calidad y la cantidad
2. Inspección, control, distribución y almacenamiento de materias primas y bebidas
3. Registros documentales
4. Sistemas de almacenamiento o conservación y criterios de ordenación
5. Causas de pérdidas o deterioros de géneros por deficiente almacenamiento
6. Control de stock

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MISE EN PLACE DEL RESTAURANTE

1. Adecuación de las instalaciones
2. Puesta a punto de la maquinaria y equipos
3. Las órdenes de servicio diarias. Libro de reservas

4. Las dotaciones del restaurante: tipos, características, calidades, cantidades, uso y preparación o repaso/limpieza para el servicio
5. El mobiliario del restaurante: características, tipos, calidades, uso y distribución
6. Normas generales para el montaje de mesa para todo tipo de servicio
7. Decoración en el comedor: flores y otros complementos
8. Ambientación en el comedor: música
9. El menú del día, el menú gastronómico y las sugerencias como información para el cliente
10. **MÓDULO II. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE**

UNIDAD DIDÁCTICA 5. 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 6. 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

UNIDAD DIDÁCTICA 7. 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 8. LA VENTA EN RESTAURACIÓN

1. Elementos clave para la venta

2. Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas

3. Fases de la venta

4. **MÓDULO III. FACTURACIÓN Y CIERRE DE ACTIVIDAD EN RESTAURANTE**

UNIDAD DIDÁCTICA 9. FACTURACIÓN EN RESTAURACIÓN

1. Importancia de la facturación como parte integrante del servicio

2. Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos

3. Sistemas de cobro

4. Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes

5. Apertura, consulta y cierre de caja

6. Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CIERRES DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

1. El cierre de caja

2. El diario de producción

3. El arqueo y liquidación de caja

UNIDAD DIDÁCTICA 11. POST-SERVICIO

1. Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio

2. Almacenamiento y reposición de géneros. Rotación de stocks

3. Limpieza del local, mobiliario y equipos de cierre

ANEXO I. SERVICIO DE SALA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y ACOMODO DE LOS CLIENTES EN EL RESTAURANTE

1. Recepción del Cliente en la mesa. Entrega de cartas o menús

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMANDA

1. Concepto, tipos y características

2. Función de la Comanda

3. Metodología para tomar la comanda

4. Marcado de la mesa. Los cubiertos adecuados para cada alimento

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

1. Técnicas de servicio de restauración

2. Normas generales del servicio de mesa

3. Normas generales de desbarasado de mesas

4. El servicio de bebidas y aperitivos

5. El servicio de vinos y cavas

ANEXO II. PROTOCOLO DE BANQUETES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL BANQUETE

1. Conceptualización del banquete

2. Tipos y características
3. Normas generales en el servicio de banquetes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RECIBIR A LOS INVITADOS. EL PROTOCOLO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSTELERÍA

1. Tipos de comedor, formas de mesas y colocación de presidencias
2. Recepción y colocación de los invitados a la mesa
3. Reglas de protocolo durante el servicio
4. Colocación de las banderas en los actos oficiales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL SERVICIO DE BANQUETES

1. Montaje y decoración de la mesa
2. El servicio de bebidas
3. El servicio del menú

PARTE 2. INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN GASTRONÓMICA Y DOCUMENTAL EN INGLÉS.

1. Interpretación y traducción de menús, cartas y recetas.
2. Elaboración de listas distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
3. Confección de horarios del establecimiento.
4. Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
5. Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica, bebidas y precios de las mismas.
6. Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.
7. Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para las comandas, indicaciones y horarios.
8. Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración y de aplicación informática.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.

1. Terminología específica en las relaciones con los clientes.
2. Presentación personal (dar información de uno mismo).
3. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
5. Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
6. Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
7. Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas.

8. Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
9. Atención de demandas de información variada sobre el entorno.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA DE LA TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA DEL RESTAURANTE.

1. Manejo de la terminología de las principales bebidas en inglés.
2. Uso y manejo de las expresiones más frecuentes en restauración.
3. Conocimiento y utilización de las principales bebidas en inglés.
4. Elaboración de listados y diálogos sobre los principales pescados, mariscos y carnes en inglés.
5. Conocimiento y utilización de las principales verduras, legumbres y frutas en inglés.
6. Elaboración de listados y diálogos en inglés de las especias y frutos secos principales.
7. Elaboración de listados y diálogos en inglés con los elementos del menaje y utensilios de restauración.
8. Interpretación de las medidas y pesos en inglés.
9. Elaboración y uso en diálogos en inglés de los profesionales que integran la rama y sus departamentos.