
Curso: Servicio de atención al cliente en Restaurante. HOTR0608 - Servicios de Restaurante

Horas: 50

Objetivos:

Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala, utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración.

Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en el restaurante, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

Dirigido a:

Camarero.

Camarero de Sala o Jefe de Rango.

Jefe de sector de restaurante o sala.

Capacita para:

Para mejorar la calidad y eficacia en el servicio de Restauración.

Conocer los perfiles de nuestros clientes para así saber actuar.

Saber actuar ante reclamaciones.

Sabremos acoger a los clientes y aplicar diferentes técnicas de venta.

Conocer el correcto procedimiento de atención al cliente manejando los diferentes tipos de servicio y el correcto marcaje de mesa.

Otros datos:

Para alumnos sin conocimientos previos que deseen adquirir una buena base en materia de atención y servicio al cliente en restauración.

Profesionales que deseen actualizar sus conocimientos y profundizar en aspectos específicos sobre el trabajo diario de un establecimiento de restauración.

Este manual desarrolla, a través de sus unidades didácticas, aquellas normativas que son interesantes, tanto para empresas como para consumidores.

FICHA TÉCNICA

A lo largo del manual encontrará la definición de términos específicos relacionados con el servicio en la restauración, la atención al cliente y las técnicas de venta.

Para una mejor comprensión de abreviaturas estás vienen desarrolladas en notas aclaratorias que se encontrará durante todo el manual.

De igual forma, el manual incluirá distintos ejercicios teórico-prácticos para incrementar la comprensión del texto y así ser de fácil asimilación.

Contenido Formativo:

1. Servicio del restaurante

- 1.1. Introducción
- 1.2. Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
- 1.3. Platos significativos de la cocina nacional e internacional
- 1.4. La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito
- 1.5. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
- 1.6. Tipos de servicio en la restauración
- 1.7. Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
- 1.8. Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
- 1.9. Normas generales para el desbarasado de mesas
- 1.10. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas
- 1.11. Resumen

2. Atención al cliente en restauración

- 2.1. Introducción
 - 2.2. La atención y el servicio
 - 2.3. La importancia de la apariencia personal
 - 2.4. Importancia de la percepción del cliente
 - 2.5. Finalidad de la calidad de servicio
 - 2.6. La fidelización del cliente
 - 2.7. Perfiles psicológicos de los clientes
 - 2.8. Objeciones durante el proceso de atención
 - 2.9. Reclamaciones y resoluciones
 - 2.10. Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea
- Resumen

3. La comunicación en restauración

- 3.1. Introducción
- 3.2. La comunicación verbal: mensajes facilitadores
- 3.3. La comunicación no verbal
- 3.4. La comunicación escrita
- 3.5. La comunicación en la atención telefónica
- 3.6. Barreras de la comunicación

FICHA TÉCNICA

3.7. Resumen

4. La venta en restauración

4.1. Introducción

4.2. Elementos claves en la venta

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

4.4. Fases de la venta

4.5. Resumen