



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

COMT0009 Gestión De La Calidad De Servicio En El Sector De La Hostelería

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

El curso COMT0009 Gestión De La Calidad De Servicio En El Sector De La Hostelería ofrece formación especializada dentro de la Familia Profesional de la Hostelería. Con este curso COMT0009 Gestión De La Calidad De Servicio En El Sector De La Hostelería el alumnado aprenderá los conocimientos, destrezas y habilidades adecuados para realizar una gestión de calidad en el sector hostelero mejorando las actitudes y aptitudes que se vinculen a la comunicación y el servicio.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTRATEGIAS PARA UN SERVICIO DE CALIDAD

1. Consideración de la importancia de la calidad del servicio en el sector hostelero
2. - Conocimiento acerca de la cultura y los valores empresariales.
3. - Consideración acerca de la importancia del proyecto común.
4. - Conocimiento acerca de la F del servicio excelente como ventaja competitiva.
5. Gestión de la calidad en el servicio hostelero
6. - Normas de calidad en el servicio.
7. - Gestión de la calidad del servicio.

8. - Satisfacción del cliente.
9. Aplicación de las estrategias del servicio
10. - Comprensión de las motivaciones del cliente.
11. - Gestión de la relación con los clientes. - Gestión de la atención al cliente y la aplicación de las técnicas de venta. - Gestión de los tipos de clientes.
12. Conocimiento acerca de la comunicación del servicio
13. - Aplicación de las normas de calidad del servicio.
14. Aproximación a las normas de calidad del servicio
15. Lanzamiento de un programa de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. Realización de la caza de errores
2. - Gestión de los costes de la no calidad y los errores.
3. - Mala calidad en el servicio.
4. Medición de la satisfacción del cliente
5. - Detección de las necesidades de los clientes.
6. - Satisfacción del cliente en la norma ISO 9001:2000.
7. - Aplicación de las herramientas para medir la satisfacción del cliente
8. Aplicación del teléfono
9. - Identificación de los componentes de la comunicación telefónica.
10. - Comprensión del rol del informador.
11. - Comprensión acerca de la psicología del interlocutor.
12. Conocimientos acerca de los ejemplos de mala calidad en el servicio
13. - Conocimiento del mundo de la hostelería.
14. - Realización de viajes y turismo.
15. - Gestión del alojamiento.
16. - Organización y desarrollo del hotel.
17. - Explotación y funcionamiento del hotel.
18. - Conocimiento de las artes culinarias y explotación de los servicios de comidas.
19. - Conocimiento acerca de las diferentes bebidas. - Identificación acerca de los sectores especializados de la industria de la hostelería.
20. - Conocimiento acerca de las actividades de ocio y hostelería.



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es