ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE DEL ÉXITO

Guía del Curso

Servicio y atención al cliente en restaurante.

HOTR0608 - Servicios de Restaurante

Modalidad de realización del curso: -

Titulación: Diploma acreditativo con las horas del curso

OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos necesarios para trabajar y desarrollar correctamente el trabajo de Restauración, ofreciendo un correcto servicio y atención al cliente. Conocer el concepto, tipos, características, función y circuito de la comanda, tanto estándar como informatizada. Conocer los diferentes tipos de servicio, marcado y desbarasado de mesas. Aprender los métodos claves para la venta, sus fases y finalidad. Conocer los perfiles psicológicos de los clientes, así como la normativa aplicable en España y la Unión Europea sobre protección en consumidores y usuarios.

CONTENIDOS

SERVICIO DEL RESTAURANTE

1. Introducción
2. Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
3. Platos significativos de la cocina nacional e internacional
4. La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito
5. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
6. Tipos de servicio en la restauración

7. Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
8. Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
9. Normas generales para el desbarasado de mesas
10. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas
11. Resumen

ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

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

LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

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

LA VENTA EN RESTAURACIÓN

1. Introducción
2. Elementos claves en la venta

3. Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas
4. Fases de la venta
5. Resumen

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

ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS