

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

COMT007PO 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

Este Curso COMT007PO GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMT007PO GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y adquirir los conocimientos, destrezas y habilidades adecuados para una gestión de calidad en el sector hostelero, así como mejorar las aptitudes y actitudes relacionadas con la comunicación y el servicio, apoyándose en un plan de calidad, y detectando malos servicios y errores que se cometen habitualmente.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR HOSTELERO

1. La cultura y los valores empresariales
2. La importancia del proyecto común
3. La F del servicio excelente como ventaja competitiva

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO HOSTELERO

1. Gestión de la calidad del servicio
2. Normas de calidad del servicio
3. Satisfacción del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO

1. Las motivaciones del cliente
2. La relación con los clientes
3. La atención al cliente y la aplicación de las técnicas de venta
4. Tipos de clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

1. Comunicación interpersonal
2. Comunicación verbal
3. Comunicación no verbal
4. La escucha activa
5. Gestión de bloqueos, conflictos, quejas y reclamaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

1. Normas de la calidad del servicio

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ¿COMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?

1. Como implantar y evaluar un modelo de calidad en la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA CAZA DE ERRORES

1. Los costes de la no calidad y los errores

2. La mala calidad en el servicio

UNIDAD DIDÁCTICA 8. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. La detección de las necesidades de los clientes
2. La satisfacción del cliente en la norma ISO 9001:2000
3. Herramientas para medir la satisfacción del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL TELÉFONO

1. Componentes de la comunicación telefónica
2. Rol de informador
3. Psicología del interlocutor

UNIDAD DIDÁCTICA 10. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO

UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA INDUSTRIA DE LA HOSTELERÍA

1. El espíritu de la hostelería
2. Bienvenidos a la industria de la hostelería
3. Viajes y turismo
4. El alojamiento
5. Desarrollo del hotel
6. Explotación y funcionamiento del hotel
7. Artes culinarias y explotación de los servicios de comidas
8. Las bebidas
9. Sectores especializados de la industria de la hostelería
10. Únicamente negocios
11. Las actividades de ocio y la 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