



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

HOTR01 ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

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

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

OBJETIVOS

Este curso de atención al cliente en hostelería le ofrece una formación especializada en la materia y le capacita para atender a los clientes en el entorno de la hostelería, realizando una correcta recepción de los mismos mediante la aplicación de las técnicas de atención y comunicación según el tipo de cliente y el tipo de demanda de información o reclamación efectuada, así como gestionar los programas de fidelización y evaluación después de la realización del servicio.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

1. Identificación de las habilidades verbales y no verbales en la atención al cliente en hostelería
2. - Introducción al sector de la hostelería
3. - Factores destacables en la Atención al Cliente en actividades de servicio de ocio y turismo
4. - Comunicación verbal: mensajes facilitadores
5. - Comunicación no verbal: kinésica, proxémica, icónica
6. - Comunicación paraverbal

7. Diferenciación de técnicas de comunicación con el cliente en hostelería
8. - Elementos de la comunicación: emisor, mensaje, receptor, canal y código.
9. - Barreras de la comunicación: semánticas o lingüísticas, psicológicas y actitudinales, fisiológicas y otras barreras.
10. - Estilos de comunicación: agresivo, pasivo, asertivo.
11. Aspectos a considerar en la atención eficaz al cliente en hostelería
12. - Contacto directo con el cliente: aspectos lingüísticos, imagen, apariencia personal, lenguaje corporal.
13. - Contacto no directo con el cliente: telefónico, escrito, webs, redes sociales.
14. - Importancia de la tríada conocimientos, habilidades y actitud en la atención al cliente en hostelería.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FASES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

1. Desarrollo de las fases en la atención al cliente en hostelería
2. - Acogida, información, objeciones, despedida, post-venta
3. - Aplicación de la técnica AIDA en hostelería
4. Aplicación del decálogo de las pautas fundamentales en la atención eficaz al cliente
5. - Captar la atención del cliente
6. - Recibir al cliente con amabilidad y cortesía
7. - Capacidad de escucha
8. - Dominio del lenguaje verbal
9. - Dominio del lenguaje no verbal
10. - Utilización de la sonrisa
11. - Cuando sea posible, utilización del nombre del cliente
12. - Mantenimiento constante de una actitud de servicio
13. - Resolución inmediata de conflictos
14. - Cumplimiento de compromisos
15. Detección de las tipologías de clientes en hostelería en relación a sus actitudes y comportamientos
16. - Cliente lento, indiferente o distraído, reservado.
17. - Cliente dominante, indeciso, vanidoso, impulsivo.
18. - Cliente desconfiado, preciso, locuaz.

19. Aplicación de programas de fidelización y evaluación
20. - Fidelización del cliente en hostelería.
21. - Ventas sustitutivas y ventas cruzadas en hostelería.
22. - Técnicas de evaluación en hostelería: evaluación de calidad, encuestas de evaluación, plataformas de evaluación/valoración online.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE RECLAMACIONES EN HOSTELERÍA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Identificación de los diferentes tipos de reclamaciones o situaciones de conflicto.
2. - Diferenciación entre sugerencias, quejas y reclamaciones
3. - Reclamaciones y/o quejas más usuales en hostelería: restauración y servicios de alojamiento
4. Aplicación de pautas eficaces en la resolución de reclamaciones y conflictos
5. - Habilidades sociales para la resolución de conflictos: percepción del cliente, manejo de emociones, escucha activa, empatía, asertividad
6. - Convertir problemas en oportunidades
7. - Aprender de la experiencia
8. Conocimiento de la normativa existente respecto a la protección de los consumidores y usuarios
9. - Normativa de la Unión Europea respecto a la protección de los consumidores y usuarios
10. - Normativa aplicable en España respecto a la protección de los consumidores y usuarios



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