Servicio de restauración en alojamientos rurales ubicados en entornos rurales y/o naturales

Área: HOSTELERIA Y TURISMO
Modalidad: Teleformación
Duración: 40 h
Precio: 20.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. Atención al cliente en restauración.

####

1.1. La atención y el servicio:

####

1.1.1. Acogida y despedida del cliente.

####

1.1.2. La empatía.

####

1.2. La importancia de nuestra apariencia personal.

####

1.3. Importancia de la percepción del cliente.

####

1.4. Finalidad de la calidad de servicio.

####

1.5. La fidelización del cliente.

####

1.6. Perfiles psicológicos de los clientes:

####

1.6.1. Cliente lento

####

1.6.2. Cliente indiferente o distraído

####

1.6.3. Cliente reservado

####

1.6.4. Cliente dominante

####

1.6.5. Cliente indeciso

####

1.6.6. Cliente vanidoso

####

1.6.7. Cliente desconfiado

####

1.6.8. Cliente preciso

####

1.6.9. Cliente locuaz

####

1.6.10. Cliente impulsivo

####

1.7. Objeciones durante el proceso de atención.

####

1.8. Reclamaciones y resoluciones.

####

1.9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 2. La comunicación en restauración.

####

2.1. La comunicación verbal: mensajes facilitadotes.

####

2.2. La comunicación no verbal:

####

2.2.1. Gestos.

####

2.2.2. Contacto visual.

####

2.2.3. Valor de la sonrisa.

####

2.3. La comunicación escrita.

####

2.4. Barreras de la comunicación.

####

2.5. La comunicación en la atención telefónica.

####

UNIDAD DIDÁCTICA 3. La venta en restauración

####

3.1. Elementos claves en la venta:

####

3.1.1. Personal.

####

3.1.2. Producto.

####

3.1.3. Cliente.

####

3.2. Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas

####

3.3. Fases de la Venta.

####

3.3.1. Preventa.

####

3.3.2. Venta.

####

3.3.3. Postventa

####

UNIDAD DIDÁCTICA 4. Servicio de alimentos y bebidas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales.

####

4.1. Montaje y adecuación de las instalaciones.

####

4.2. Disposición de la decoración y ambientación.

####

4.3. Puesta a punto de la maquinaria y equipos.

####

4.4. Información gastronómica.

####

4.4.1. Terminología.

####

4.4.2. Cocina regional y de la zona donde se ubica el alojamiento.

####

4.4.3. Sugerencias.

####

4.5. Servicio de alimentos y bebidas.

####

4.5.1. Tipos de servicio.

####

4.5.1.1. Procesos.

####

4.5.1.2. Normas generales de actuación.

####

4.5.1.3. Técnicas de servicio.

####

4.6. Descripción, aplicación y formalización de las comandas.

####

4.7. Seguimiento del servicio.

####

4.8. Normas básicas de protocolo y comportamiento en la mesa.

####

4.9. Postservicio de alimentos y bebidas.

####

4.9.1. Tipos de postservicios.

####

4.9.1.1. Procesos

####

4.9.1.2. Normas generales de actuación

####

4.9.1.3. Técnicas

####

4.10. Supervisión de instalaciones y equipamiento.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.