

Servicio y atención al cliente en Restaurante



Área: HOSTELERIA Y TURISMO

Modalidad: Teleformación

Duración: 50 h

Precio: 25.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

CONTENIDOS

1. Servicio del Restaurante.

####

1.1. Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración.

####

1.2. Platos significativos de la cocina nacional e internacional.

####

1.3. La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito.

####

1.4. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada.

####

1.5. Tipos de servicio en la restauración:

####

1.5.1. A la inglesa

####

1.5.2. A la francesa

####

1.5.3. Gueridón o rusa

####

1.5.4. Emplatado o americana

####

1.6. Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento.

####

1.7. Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa.

####

1.8. Normas generales para el desbarasado de mesas.

####

1.9. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas.

####

2. Atención al cliente en restauración

####

2.1. La atención y el servicio:

####

2.1.1. Acogida y despedida del cliente.

####

2.1.2. La empatía.

####

2.2. La importancia de la apariencia personal.

####

2.3. Importancia de la percepción del cliente.

####

2.4. Finalidad de la calidad de servicio.

####

2.5. La fidelización del cliente.

####

2.6. Perfiles psicológicos de los clientes:

####

2.6.1. Cliente lento

####

2.6.2. Cliente indiferente o distraído

####

2.6.3. Cliente reservado

####

2.6.4. Cliente dominante

####

2.6.5. Cliente indeciso

####

2.6.6. Cliente vanidoso

####

2.6.7. Cliente desconfiado

####

2.6.8. Cliente preciso

####

2.6.9. Cliente locuaz

####

2.6.10. Cliente impulsivo

####

2.7. Objeciones durante el proceso de atención.

####

2.8. Reclamaciones y resoluciones.

####

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

####

3. La comunicación en restauración

####

3.1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores.

####

3.2. La comunicación no verbal:

####

3.2.1. Gestos

####

3.2.2. Contacto visual

####

3.2.3. Valor de la sonrisa

####

3.3. La comunicación escrita.

####

3.4. Barreras de la comunicación

####

3.5. La comunicación en la atención telefónica.

####

4. La venta en restauración

####

4.1. Elementos claves en la venta:

####

4.1.1. Personal

####

4.1.2. Producto

####

4.1.3. Cliente

####

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

####

4.3. Fases de la Venta

####

4.3.1. Preventa

####

4.3.2. Venta

####

4.3.3. Postventa

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 **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.