

# Servicio y atención al cliente en Restaurante



**Área:** HOSTELERIA Y TURISMO **Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 50 h **Precio:** 25.00€

Curso Bonificable Contactar Recomendar Matricularme

# **CÓDIGO**

UF0259

## **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

### ####

19-09-2025



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
####

19-09-2025 2/5



• consultoria+tormación
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

19-09-2025 3/5

####



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.

19-09-2025 4/5



- 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.

19-09-2025 5/5