

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE



Área: Hostelería
Modalidad: Teleformación
Duración: 50 h
Precio: 350.00€

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

- Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala, utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración.
- Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en el restaurante.
- Diferenciar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.
- Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

CONTENIDOS

1. Unidad Didáctica 1. Servicio del restaurante
 - Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
 - Platos significativos de la cocina nacional e internacional
 - La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito
 - Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
 - Tipos de servicio en la restauración
 - Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
 - Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
 - Normas generales para el despeje de mesas
 - Servicio de guarniciones, salsas y mostazas
- Unidad Didáctica 2. Atención al cliente en restauración
 - Atención al cliente en restauración
 - La atención y el servicio
 - La importancia de la apariencia personal
 - La importancia de la percepción del cliente
 - La finalidad de la calidad de servicio
 - La fidelización del cliente
 - Perfiles psicológicos de los clientes
 - Objeciones durante el proceso de atención
 - Reclamaciones y resoluciones
 - Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea

Unidad Didáctica 3. La comunicación en restauración
La comunicación en restauración
La comunicación verbal: mensajes facilitadores
La comunicación no verbal
La comunicación escrita
Barreras de la comunicación
La comunicación en la atención telefónica
Unidad Didáctica 4. La venta en restauración
La venta en restauración
Elementos claves en la venta
Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas
Fases de venta

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 8 o superior, Mozilla Firefox 52 o superior o Google Chrome 49 o superior. Todos ellos tienen que tener habilitadas las cookies y JavaScript.
- Resolución de pantalla de 1024x768 y 32 bits de color o superior.