

Servicio y Atención al Cliente en Restaurante

Duración:

50 horas lectivas

Metodología:

- A través de un enlace a la plataforma se introduce un usuario y un password para poder acceder al curso de referencia.
- El alumno deberá superar las distintas unidades o capítulos de los que se componen los módulos, realizando los test, casos prácticos o ejercicios que se le vayan presentando.
- Cada curso tiene un tutor / a asignado, el cual podrá enviar a los alumnos aquellos ejercicios adicionales y pruebas de aptitud que considere necesarias.
- La comunicación con el tutor se realizará siempre a través de la herramienta de correo habilitada en la plataforma a tal efecto.
- Una vez cumplimentados los ejercicios, se deben enviar al tutor para su corrección. El tutor responderá las consultas que le plantee el alumno en un plazo máximo de 24 horas.
- A los alumnos que resulten APTOS se les enviará un CERTIFICADO DE APTITUD a la dirección indicada en la solicitud.

Programa:

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. Guerdón 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