

# Servicio y Atención al Cliente en Restaurante



## 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.
- Al finalizar el curso serás capaz de diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

## DIRIGIDO A

Todas aquellas personas que desarrollan su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración, bares y cafeterías del sector público o privado, realizando sus funciones bajo la dependencia del jefe de restaurante o sala.

## DURACIÓN, MODALIDAD Y PRECIO

50 Horas

**Modalidad: elearning**

Precio: 300 €

## METODOLOGÍA

- A través de un enlace a la plataforma se introduce un usuario y un password para poder acceder al curso de referencia.
- Cada participante 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.
- Tutorizado por un experto en la materia.

Ayudamos a tu empresa a **gestionar la bonificación** de este curso, contacte con nosotros 10 días antes del inicio del curso.

## PROGRAMA (1/2)

### 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 desbarasado de mesas.
- Servicio de guarniciones, salsas y mostazas.

### 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

- La atención y el servicio.
- La importancia de la apariencia personal.
- Importancia de la percepción del cliente.
- 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.

## CONVOCATORIAS

Las convocatorias están abiertas todo el año, puedes comenzar el curso el día que mejor te venga.



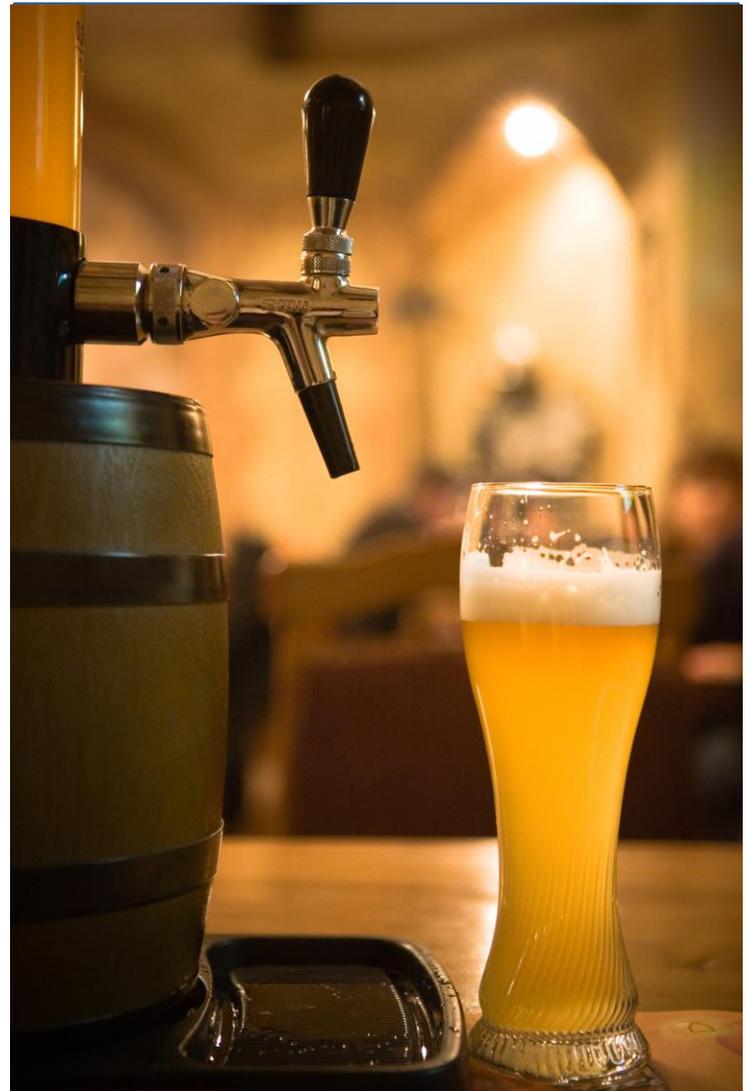
## PROGRAMA (2/2)

### 3. 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.

### 4. LA VENTA EN RESTAURACIÓN

- Elementos claves en la venta.
- Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas
- Fases de la Venta.



Ayudamos a tu empresa a **gestionar la bonificación** de este curso, contacte con nosotros 10 días antes del inicio del curso.

**INFORMACIÓN Y MATRÍCULA**

[elearning@camaramadrid.es](mailto:elearning@camaramadrid.es)



Contáctanos

91 538 38 38

91 538 35 00

