

## 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, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

### Contenidos y estructura del curso

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 del 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 la venta.

## Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

## Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

