

Gestión de la calidad de servicio en el sector de la hostelería

Modalidad: curso e-Learning Duración: 40 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos, destrezas y habilidades adecuados para una gestión de calidad en el sector hostelero, así como mejorar las aptitudes y actitudes relacionadas con la comunicación y el servicio, apoyándose en un plan de calidad, y detectando malos servicios y errores que se cometen habitualmente.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR HOSTELERO

- La cultura y los valores empresariales.
- La importancia del proyecto común.
- La F del servicio excelente como ventaja competitiva.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO HOSTELERO

- Gestión de la calidad del servicio.
- Normas de calidad del servicio.
- Satisfacción del cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO

- Las motivaciones del cliente.
- La relación con los clientes.
- La atención al cliente y la aplicación de las técnicas de venta.
- Tipos de clientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

- Comunicación interpersonal.
- Comunicación verbal.
- Comunicación no verbal.
- La escucha activa.
- Gestión de bloqueos, conflictos, quejas y reclamaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Normas de la calidad del servicio.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ¿COMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?

Como implantar y evaluar un modelo de calidad en la empresa.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA CAZA DE ERRORES

Los costes de la no calidad y los errores.

La mala calidad en el servicio.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La detección de las necesidades de los clientes.

La satisfacción del cliente en la norma ISO 9001:2000.

Herramientas para medir la satisfacción del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL TELÉFONO

Componentes de la comunicación telefónica.

Rol de informador.

Psicología del interlocutor.

UNIDAD DIDÁCTICA 10. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO

UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA INDUSTRIA DE LA HOSTELERÍA

El espíritu de la hostelería.

Bienvenidos a la industria de la hostelería.

Viajes y turismo.

El alojamiento.

Desarrollo del hotel.

Explotación y funcionamiento del hotel.

Artes culinarias y explotación de los servicios de comidas.

Las bebidas.

Sectores especializados de la industria de la hostelería.

Únicamente negocios.

Las actividades de ocio y la hostelería.