

Confianza y seguridad en los establecimientos de restauración: la recepción y atención al cliente

Modalidad: curso e-Learning Duración: 20 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos para establecer protocolos de bienvenida y atención al cliente que garantice la imagen de un establecimiento libre de covid-19, ajustando cada uno de los procedimientos de check in y check out a las directrices y recomendaciones establecidas por las autoridades sanitarias, que logren la confianza y fidelidad del cliente
- Conocer la importancia de la transmisión de confianza y seguridad en la era pos-covid-19
- Diferenciar los distintos tipos de seguridades dentro de las emociones del individuo que se reflejan en el ámbito empresarial y en el proceso de compraventa
- Analizar todo aquello referente a la seguridad en materia de covid-19 que implementan las empresas españolas
- Conocer las acciones para hacer frente a los nuevos desafíos de la era covid-19.

CONTENIDOS

Transmisión de confianza y seguridad en la era covid-19

Introducción

Jerarquía de necesidades del ser humano

Sensación de vulnerabilidad, inseguridad y desconfianza

Factores psicológicos ante una crisis sanitaria

Hábitos de compra/venta en la era covid-19

Resumen

Conocimiento de los distintos tipos de seguridades

Introducción

Concepto de seguridad

Necesidad de seguridad

Tipos de seguridades

Seguridad: las necesidades y métodos de compra

Resumen

Conocimiento de la seguridad en España ante el covid-19

Introducción

Los datos del mercado español

El marketing de los productos nacionales

Seguridad: oportunidades de mercado en España

Resumen

Preparación frente a los nuevos retos de la era covid-19

Introducción

Cómo construir dichas burbujas de seguridad

Construcción de burbujas de seguridad

- Medidas sanitarias para la restauración

- Oferta de confianza ante una crisis sanitaria

- Espacios libres/free covid

- Técnicas de recepción y atención al cliente en la era covid-19

Uso de herramientas tecnológicas para la atención al cliente en la era pos-covid19

Aplicación de la dirección comercial y marketing estratégico aplicado a la era pos-covid19 en la restauración

Resumen