

Atención al cliente en hostelería

Modalidad: curso e-Learning Duración: 60 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

- Atender a los clientes en el entorno de la hostelería, realizando una correcta recepción de los mismos mediante la aplicación de las técnicas de atención y comunicación según el tipo de cliente y el tipo de demanda de información o reclamación efectuada, así como gestionar los programas de fidelización y evaluación después de la realización del servicio
- Aplicar las técnicas de comunicación, tanto verbal como no verbal, en la recepción del cliente, mostrando siempre una actitud positiva hacia sus peticiones y/o reclamaciones con el fin de proporcionar una atención adecuada y eficaz
- Conocer las fases específicas que se dan en la atención al cliente en hostelería, identificando y teniendo en cuenta las distintas tipologías de clientes a los que tendremos que servir, detectando sus actitudes y comportamientos habituales con el fin de atenderlos adecuadamente, así como poner en funcionamiento programas de fidelización y evaluación tras el servicio
- Identificar distintas situaciones en hostelería en las que habitualmente se formulan reclamaciones o en las que pueden aparecer conflictos con los clientes, y conocer pautas de resolución de dichas situaciones, así como la normativa existente de protección de los consumidores y usuarios.

CONTENIDOS

Técnicas de atención al cliente en hostelería

Introducción

Identificación de las habilidades verbales y no verbales en la atención al cliente en hostelería:

Importancia de la comunicación en hostelería

Habilidades verbales

Habilidades no verbales

Integración de habilidades verbales y no verbales

Introducción al sector de la hostelería

Factores destacables en la atención al cliente en actividades de servicio de ocio y turismo

Comunicación verbal: mensajes facilitadores

Comunicación no verbal: kinésica, proxémica, icónica

Comunicación paraverbal

Diferenciación de técnicas de comunicación con el cliente en hostelería:

Elementos de la comunicación: emisor, mensaje, receptor, canal y código

Barreras de la comunicación: semánticas o lingüísticas, psicológicas y actitudinales, fisiológicas y otras barreras

Estilos de comunicación: agresivo, pasivo, asertivo

Aspectos a considerar en la atención eficaz al cliente en hostelería:

Comprensión y anticipación de las necesidades del cliente

Personalización del servicio

Formación continua al personal

Gestión eficaz de quejas

Creación de ambiente acogedor

Valoración y reconocimiento de la fidelidad

Contacto directo con el cliente: aspectos lingüísticos, imagen, apariencia personal, lenguaje corporal

Contacto no directo con el cliente: telefónico, escrito, webs, redes sociales

Importancia de la tríada "conocimientos, habilidades y actitud" en la atención al cliente en hostelería

Resumen

Fases de la atención al cliente en hostelería

Introducción

Desarrollo de las fases en la atención al cliente en hostelería:

Estrategias transversales en las fases de atención

Acogida, información, objeciones, despedida, posventa

Aplicación de la técnica AIDA en hostelería

Aplicación del decálogo de las pautas fundamentales en la atención eficaz al cliente:

Desarrollo de las pautas del decálogo con la técnica AIDA en la atención al cliente

Captar la atención del cliente

Los sentidos como herramienta para captar la atención

Recibir al cliente con amabilidad y cortesía

Capacidad de escucha

Dominio del lenguaje verbal

Dominio del lenguaje no verbal

Utilización de la sonrisa

Cuando sea posible, utilización del nombre del cliente

Mantenimiento constante de una actitud de servicio

Resolución inmediata de conflictos

Cumplimiento de compromisos

Detección de las tipologías de clientes en hostelería en relación a sus actitudes y comportamientos:

Tipologías de clientes

Estrategias para la identificación y adaptación a las tipologías de clientes

Cliente lento, indiferente o distraído, reservado

Cliente dominante, indeciso, vanidoso, impulsivo

Cliente desconfiado, preciso, locuaz

Aplicación de programas de fidelización y evaluación:

Importancia de los programas de fidelización

Fidelización del cliente en hostelería

Ventas sustitutivas y ventas cruzadas en hostelería

Técnicas de evaluación en hostelería: evaluación de calidad, encuestas de evaluación, plataformas de evaluación/valoración online

Resumen

Gestión de reclamaciones en hostelería y resolución de conflictos

Introducción

Identificación de los diferentes tipos de reclamaciones o situaciones de conflicto:

Diferenciación entre sugerencias, quejas y reclamaciones

Reclamaciones y/o quejas más usuales en hostelería: restauración y servicios de alojamiento

Aplicación de pautas eficaces en la resolución de reclamaciones y conflictos:

Habilidades sociales para la resolución de conflictos: percepción del cliente, manejo de emociones, escucha activa, empatía, asertividad

Convertir problemas en oportunidades

Aprender de la experiencia

Conocimiento de la normativa existente respecto a la protección de los consumidores y usuarios:

Derechos básicos del consumidor en hostelería

Procedimientos de reclamación

Normativa específica en el ámbito comunitario y regional

Normativa de la Unión Europea respecto a la protección de los consumidores y usuarios

Normativa aplicable en España respecto a la protección de los consumidores y usuarios

Resumen