

Asesoramiento gastronómico y atención al cliente

Modalidad: curso e-Learning Duración: 7 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente que se utilizan en el asesoramiento gastronómico y resolución de peticiones y quejas.

CONTENIDOS

1. Clientes y trato.
2. Normas de actuación en función de tipologías de clientes.
3. Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas.
4. Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.
5. Interpretación de comportamientos básicos.
6. Asesoramiento gastronómico especializado.
7. Protección de consumidores y usuarios.
8. Técnicas para el trato de diferentes tipos de quejas y reclamaciones en restauración.