

Atención al cliente en lengua extranjera (inglés) en el servicio de restauración

Modalidad: curso e-Learning Duración: 40 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

- Interpretar mensajes orales sencillos en inglés, emitidos en el ámbito de la actividad de restauración
- Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad de restauración
- Producir mensajes orales sencillos en inglés, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración
- Redactar en inglés documentos escritos sencillos, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CONTENIDOS

1. Terminología específica en las relaciones con los clientes.
2. Presentación personal (dar información de uno mismo).
3. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
5. Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
6. Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
7. Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas.
8. Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
9. Atención de demandas de información variada sobre el entorno.