

Servicio y atención al cliente en restaurante

Modalidad: curso e-Learning Duración: 50 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

- Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración
- Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en el restaurante y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información reclamaciones y quejas.

CONTENIDOS

UD1. Servicio en Restaurante.

- 1.1. Concepto de oferta gastronómica criterios para su elaboración.
- 1.2. Platos significativos de la cocina nacional e internacional.
- 1.3. La comanda: concepto tipos características función y circuito.
- 1.4. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada.
- 1.5. Tipos de servicio en la restauración.
- 1.6. Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento.
- 1.7. Normas generales técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa.
- 1.8. Normas generales para el desbarasado de mesas.
- 1.9. Servicio de guarniciones salsas y mostazas.

UD2. Atención al Cliente en Restauración.

- 2.1. La atención y el servicio.
- 2.2. La importancia de la apariencia del personal.
- 2.3. Importancia de la percepción del cliente.
- 2.4. Finalidad de la calidad de servicio.
- 2.5. La fidelización del cliente.
- 2.6. Perfiles psicológicos de los clientes.
- 2.7. Objeciones durante el proceso de atención.
- 2.8. Reclamaciones y resoluciones.
- 2.9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

UD3. La Comunicación en Restauración.

- 3.1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
- 3.2. La comunicación no verbal.
- 3.3. La comunicación escrita.
- 3.4. Barreras de la comunicación.
- 3.5. La comunicación en la atención telefónica.

UD4. La Venta en Restauración.

- 4.1. Elementos claves en la venta.
- 4.2. Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas.
- 4.3. Fases de la venta.