

Servicio de restauración en alojamientos rurales ubicados en entornos rurales y/o naturales

Modalidad: curso e-Learning Duración: 40 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

Desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en el comedor, utilizando las técnicas idóneas según tipo y/o categoría del alojamiento

CONTENIDOS

UD1. Atención al cliente en restauración.

- 1.1. La atención y el servicio.
- 1.2. La importancia de nuestra apariencia personal.
- 1.3. Importancia de la percepción del cliente.
- 1.4. Finalidad de la calidad de servicio.
- 1.5. La fidelización del cliente.
- 1.6. Perfiles psicológicos de los clientes.
- 1.7. Objeciones durante el proceso de atención.
- 1.8. Reclamaciones y resoluciones.
- 1.9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

UD2. La comunicación en restauración.

- 2.1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
- 2.2. La comunicación no verbal.
- 2.3. La comunicación escrita.
- 2.4. Barreras de la comunicación.
- 2.5. La comunicación en la atención telefónica.

UD3. La venta en restauración.

- 3.1. Elementos claves en la venta.
- 3.2. Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas.
- 3.3. Fases de la Venta.

UD4. Servicio de alimentos y bebidas en alojamientos ubicados en entornos

rurales y/o naturales.

- 4.1. Montaje y adecuación de las instalaciones.
- 4.2. Disposición de la decoración y ambientación.
- 4.3. Puesta a punto de la maquinaria y equipos.
- 4.4. Información gastronómica.
- 4.5. Servicio de alimentos y bebidas.
- 4.6. Descripción aplicación y formalización de las comandas.
- 4.7. Seguimiento del servicio.
- 4.8. Normas básicas de protocolo y comportamiento en la mesa.
- 4.9. Postservicio de alimentos y bebidas.
- 4.10. Supervisión de instalaciones y equipamiento.