



 **AUDIOLIS**

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS

Curso de Servicios y atención al cliente en restaurante

www.audiolis.com

Programa Formativo

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS



Curso de Servicios y atención al cliente en restaurante

Familia profesional	Hostelería y Turismo
Horas	50 horas
Modalidad	Online
Contenido vinculado a	AF14540

Descripción del curso de Servicios y atención al cliente en restaurante

Objetivos del curso

Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala, utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración.

Programa formativo

- Servicio del restaurante
- Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
- Platos significativos de la cocina nacional e internacional
- La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito
- Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
- Tipos de servicio en la restauración
- Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
- Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
- Normas generales para el desbarasado de mesas
- Servicio de guarniciones, salsas y mostazas
- Atención al cliente en restauración
- La atención y el servicio
- La importancia de la apariencia personal
- Importancia de la percepción del cliente
- Finalidad de la calidad de servicio
- La fidelización del cliente
- Perfiles psicológicos de los clientes
- Objeciones durante el proceso de atención
- Reclamaciones y resoluciones
- Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea
- La comunicación en restauración
- La comunicación verbal: mensajes facilitadores
- La comunicación no verbal
- La comunicación escrita
- La comunicación en la atención telefónica
- Barreras de la comunicación
- La venta en restauración
- Elementos claves en la venta
- Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas
- Fases de la venta



**Más formación
Mejores emplead@s
Mayores resultados**

Ventajas de la formación continua bonificada

01 MEJORES RESULTADOS

Incremento de los resultados económicos de la empresa fruto de la mejora y el reciclaje profesional de sus empleados.

02 PRODUCTIVIDAD

Aumenta la productividad de sus empleados.

03 SIN COSTES

Formación de calidad sin coste para la empresa ni para el trabajador.

04 CLIMA LABORAL

Mejora el clima laboral al sentirse los empleados mejor valorados por la empresa.

05 COMPROMISO

Mejora la imagen de la empresa y aumenta la motivación y el compromiso de los empleados.



Características de nuestros cursos online

APOYO CONTINUO

Formación impartida por expertos en la materia y seguimiento y apoyo continuo.

CAMPUS VIRTUAL

Permite al alumnado conectarse sin limitaciones horarias ni lugar de impartición.

CONTENIDOS INTERACTIVOS

Diseñados para conseguir un avance progresivo y motivante para el alumnado.



· Más formación, mejor empleo ·

952 10 14 94 · info@audiolis.com · www.audiolis.com