



FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS

Curso de Servicio y atención al cliente en restaurantes

Programa Formativo

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS



Curso de Servicio y atención al cliente en restaurantes

Familia profesional	Hostelería y Turismo
Horas	50 horas
Modalidad	Online

Descripción del curso de Servicio y atención al cliente en restaurantes

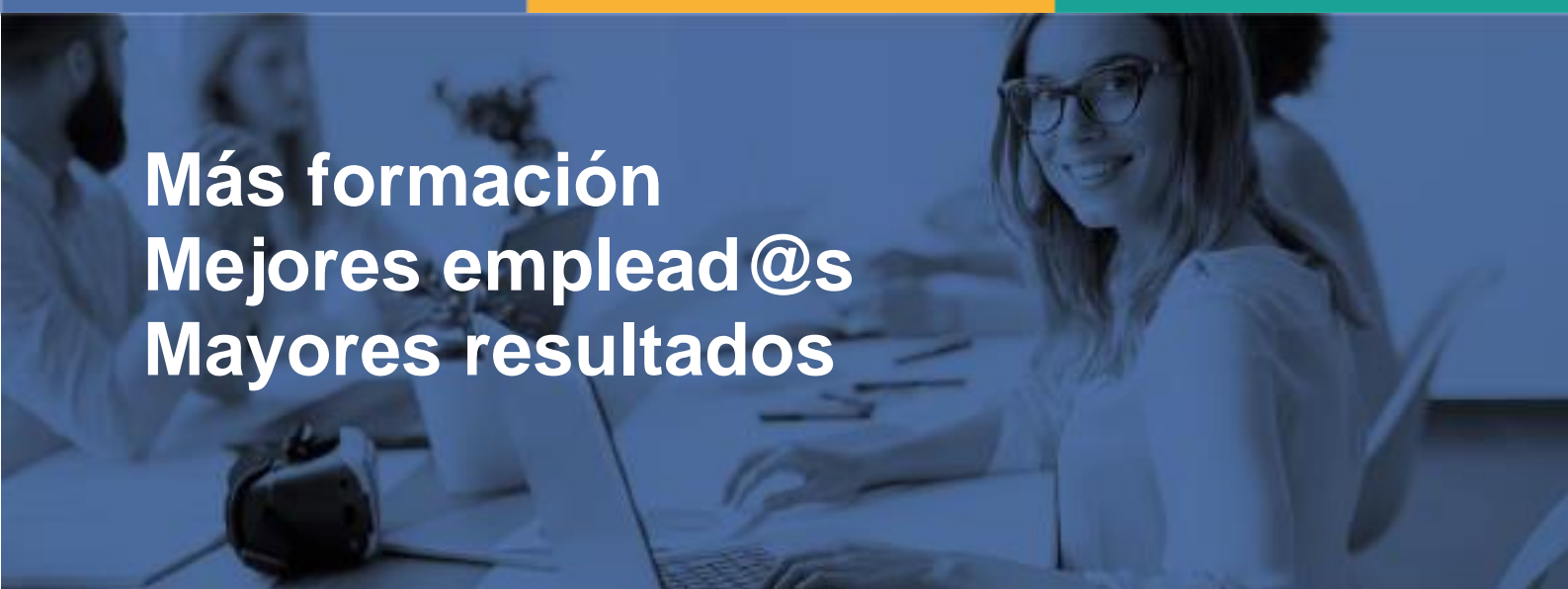
Objetivos del curso

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

Programa formativo

1. Servicio del restaurante
2. Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
3. Platos significativos de la cocina nacional e internacional
4. La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito
5. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
6. Tipos de servicio en la restauración
7. Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
8. Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
9. Normas generales para el desbarasado de mesas
10. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas
11. Atención al cliente en restauración
12. La atención y el servicio
13. La importancia de la apariencia personal
14. Importancia de la percepción del cliente
15. Finalidad de la calidad de servicio
16. La fidelización del cliente
17. Perfiles psicológicos de los clientes
18. Objeciones durante el proceso de atención
19. Reclamaciones y resoluciones
20. Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea
21. Resumen
22. La comunicación en restauración
23. La comunicación verbal: mensajes facilitadores La comunicación no verbal
24. La comunicación escrita
25. La comunicación en la atención telefónica
26. Barreras de la comunicación
27. La venta en restauración

28. Elementos claves en la venta
29. Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas
30. Fases de la venta
31. Resumen



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