Servicio y atención al cliente en restaurante (50 horas)



Categoría: Hostelería, turismo y juegos de azar
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/servicio-y-atencion-al-cliente-en-restaurante-50-horas-2/

Objetivo

El **curso de Servicio y atención al cliente en restaurante de 50 horas** proporciona una formación en técnicas de servicio en restauración y sistemas de aprovisionamiento interno, sabremos cómo llevar a cabo una buena mise en place, así como atender a los clientes de manera adecuada, teniendo en cuenta nuestra necesaria adaptación a los diferentes perfiles psicológicos de los clientes que vengan a nuestro local.

Descripción

UD1. 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. **UD2. 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 en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea. **UD3. La comunicación en restauración**

La comunicación verbal: mensajes facilitadores.

La comunicación no verbal.

La comunicación escrita.

Barreras de la comunicación.

La comunicación en la atención telefónica.

UD4. La venta en restauración

Elementos claves en la venta.

Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas.

Fases de la Venta.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 50
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 4