

# Calidad de Servicio y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente de uso común en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas y materializar futuras estancias.
- 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:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO

La comunicación óptima en la atención al cliente.  
Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales  
Resolución de problemas de comunicación  
Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Clasificación de clientes  
La atención personalizada  
El tratamiento de situaciones difíciles.  
La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. 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

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. 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.

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. 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

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA VENTA EN RESTAURACIÓN

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