

Servicio y atención al cliente en Restaurante

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- 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:

Servicio del restaurante

Introducción

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

Resumen

Atención al cliente en restauración

Introducción

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 Resumen

La comunicación en restauración
Introducción
La comunicación verbal: mensajes facilitadores
La comunicación no verbal
La comunicación escrita
La comunicación en la atención telefónica
Barreras de la comunicación
Resumen

La venta en restauración
Introducción
Elementos claves en la venta
Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas
Fases de la venta
Resumen