



Técnicas de Ventas en la Hostelería: Práctico

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- Conocer las diferentes técnicas de venta.
- Aprender conceptos sobre el servicio y satisfacción del cliente.
- Conocer los distintos tipos de servicios de un restaurante (buffet, banquetes, room service?), conociendo el protocolo en el tratamiento de cada uno de los productos para desenvolverse adecuadamente en su labor diaria.
- Saber tratar las posibles reclamaciones de clientes, control de inventarios y gestión del personal del departamento.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEORÍAS DE LA VENTA. EL VENDEDOR

Introducción
Teorías de la venta
¿Quien es el/la vendedor/a?
Clases de vendedores/as
Actividades del vendedor/a
Características del buen vendedor/a
Los conocimientos del vendedor/a
La persona con capacidad de persuasión

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL SERVICIO, ASISTENCIA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/A

Introducción
La satisfacción del cliente/a
Formas de hacer el seguimiento
El servicio postventa



Asistencia al cliente/a
Información y formación al cliente/a
Tratamiento de las Reclamaciones
Cómo conseguir la satisfacción del cliente/a
Tratamiento de dudas y objeciones
Reclamaciones
Cara a cara o por teléfono

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE VENTAS. LA PLATAFORMA COMERCIAL Y PLAN DE ACCIÓN

Venta directa
Venta a distancia
Venta multinivel
Venta personal
Otros tipos de venta
La plataforma comercial
El/la cliente/a actual
El/la cliente/a potencial
La entrevista de ventas. Plan de acción
Prospección
Concertación de la visita
Claves para que la llamada resulte satisfactoria
Ejecución Física de la carta
Cómo debe reaccionar el vendedor/a ante las objeciones
Seis fórmulas para cerrar
La Despedida
Venta a grupos
Venta por Correspondencia
Venta telefónica
Venta por Televisión
Venta por Internet

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SERVICIO DEL RESTAURANTE

Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
Platos significativos de la cocina nacional e internacional
La comanda; concepto, tipos, función, características y circuito
Procedimiento para la toma de comanda estándar e informatizada



Tipos de servicio en restaurante

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 desbarasado de mesas

Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

La atención y el servicio

La importancia de la apariencia personal

Importancia de la percepción del cliente

Finalidad de la calidad del 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