

Curso de Servicio y Atención al Cliente en Restaurante

Código: ACR-001

Propuesta de Valor: CAPACITACIÓN GERENCIAL

Duración: 50 Horas



Con este Curso de Servicio y Atención al cliente en Restaurante podrás adquirir los conocimientos y habilidades para realizar un servicio en restauración eficaz, atendiendo al cliente de la forma más profesional. El temario de esta formación está planteado para estudiar los procedimientos a realizar para llevar a cabo una correcta atención al comensal, desde su llegada al establecimiento hasta el servicio de la comida solicitada. Además, se adquieren los conocimientos relacionados con los diferentes tipos de gastronomía existentes tanto en Bolivia como en el resto del mundo, así como las principales técnicas de venta y comunicación con el cliente.



AUDIENCIA

- Interesados en Atención al cliente en Restaurante



PRE REQUISITOS

- No hay requisitos previos.



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.
- Diferenciar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.
- Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.



CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificado emitido por COGNOS.



CONTENIDO

1. SERVICIO DEL RESTAURANTE

- 1.1. CONCEPTO DE OFERTA GASTRONOMICA, CRITERIOS PARA SU ELABORACION.
- 1.2. PLATOS SIGNIFICATIVOS DE LA COCINA NACIONAL E INTERNACIONAL.
- 1.3. LA COMANDA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERISTICAS, FUNCION Y CIRCUITO.
- 1.4. PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE LA COMANDA ESTANDAR E INFORMATIZADA.
- 1.5. TIPOS DE SERVICIO EN LA RESTAURACION.
- 1.6. MARCADO DE MESA: CUBIERTOS APROPIADOS PARA CADA ALIMENTO.
- 1.7. NORMAS GENERALES, TECNICAS Y PROCESOS PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN MESA.
- 1.8. NORMAS GENERALES PARA EL DESPEJE DE MESAS.
- 1.9. SERVICIO DE GUARNICIONES, SALSAS Y MOSTAZAS

2. ATENCION AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

- 2.1. ATENCION AL CLIENTE EN RESTAURACION.
- 2.2. LA ATENCION Y EL SERVICIO.
- 2.3. LA IMPORTANCIA DE LA APARIENCIA PERSONAL.
- 2.4. LA IMPORTANCIA DE LA PERCEPCION DEL CLIENTE.
- 2.5. LA FINALIDAD DE LA CALIDAD DE SERVICIO.
- 2.6. LA FIDELIZACION DEL CLIENTE.
- 2.7. PERFILES PSICOLOGICOS DE LOS CLIENTES.
- 2.8. OBJECIONES DURANTE EL PROCESO DE ATENCION.
- 2.9. RECLAMACIONES Y RESOLUCIONES.
- 2.10. PROTECCION EN CONSUMIDORES Y USUARIOS

3. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

- 3.1. LA COMUNICACION EN RESTAURACION.
- 3.2. LA COMUNICACION VERBAL: MENSAJES FACILITADORES.
- 3.3. LA COMUNICACION NO VERBAL.
- 3.4. LA COMUNICACION ESCRITA.
- 3.5. BARRERAS DE LA COMUNICACION.
- 3.6. LA COMUNICACION EN LA ATENCION TELEFONICA.

4. LA VENTA EN RESTAURACIÓN

- 4.1. LA VENTA EN RESTAURACION.
- 4.2. ELEMENTOS CLAVES EN LA VENTA.
- 4.3. LAS DIFERENTES TECNICAS DE VENTA MERCHANDISING PARA BEBIDAS Y COMIDAS.
- 4.4. FASES DE VENTA



BENEFICIOS

- Al finalizar este curso podrás adquirir los conocimientos y habilidades para realizar un servicio en restauración eficaz