
PROGRAMA FORMATIVO

Servicio y atención al cliente en restaurante

Código: 4673

➤ **Modalidad: Distancia**

➤ **Duración: 80 horas**

➤ **Objetivo:**

Adquirir los conocimientos necesarios para trabajar y desarrollar correctamente el trabajo de Restauración, ofreciendo un correcto servicio y atención al cliente. Conocer el concepto, tipos, características, función y circuito de la comanda, tanto estándar como informatizada. Conocer los diferentes tipos de servicio, marcado y desbarasado de mesas. Aprender los métodos claves para la venta, sus fases y finalidad. Conocer los perfiles psicológicos de los clientes, así como la normativa aplicable en España y la Unión Europea sobre protección en consumidores y usuarios.

➤ **Contenidos:**

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.

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.

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.

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.

La venta en restauración

Elementos claves en la venta.

Las diferentes técnicas de venta.

Merchandising para bebidas y comidas.

Fases de la venta.