

CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

DURACIÓN: 24 horas

OBJETIVOS:

- Concienciar de la necesidad del Protocolo en la Hostelería
- Planificar, Diseñar y saber Gestionar la celebración de cualquier acto en nuestras instalaciones
- Profundizar en un mejor servicio que nos diferencie del resto
- Aprender a utilizar el Protocolo como herramienta estratégica de Marketing Empresarial
- Proporcionar las herramientas propias para la aplicación del Protocolo y las Normas sociales en el ámbito de la comunicación.

DESTINATARIOS - PERFIL

El perfil de los alumnos a los que está dirigido la realización de este curso es el siguiente:

- Directores de Hoteles y Restaurantes y cargos de alta dirección.
- Maitres y Sumilleres y personal de restauración.
- Responsables de Marketing y Promoción de servicios Hoteleros
- Personal correspondiente al área de Recepción
- Personal correspondiente al área de servicios
- Personal que esté en contacto con el público

CONTENIDOS:

1. La imagen personal y el Aspecto Físico
 - La Importancia de la imagen
 - Lo que la persona transmite y la primera impresión



950 938 561



C/ Campiña 6, planta 1, oficina 3
04700 El Ejido (Almería)



www.ropumarconsultores.es
info@ropumarconsultores.es

2. Ser un buen invitado. El recibimiento y el saludo

- Normas y consejos para el inicio del saludo

3. Situaciones comprometidas

- Estornudos, picores, ruidos corporales...
- La naturalidad y los temas tabú

4. El personal en el establecimiento

- Organigrama
- Funciones

5. El día a día. La atención al cliente

- El comportamiento
- La acogida de clientes
- La toma de la comanda
- La información de los servicios ofertados
- La factura
- La despedida. Un detalle de atención

6. Tratamiento de objeciones y reclamaciones

- ¿Qué es una Queja?
- Tratamiento de Quejas y Reclamaciones
- Pasos a seguir
- Cómo Resolver Quejas PERFECTAMENTE.

7. La atención telefónica

- El primer contacto: La toma de impresión
- Descubra lo que quiere el cliente



- Tipología de Clientes: actitudes y Trato

8. Realización de casos prácticos

NOVIEMBRE 2017						
L	M	X	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

DICIEMBRE 2017						
L	M	X	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

HORARIO: 18:00 – 21:00 o 10:00 – 13:00

Precio: bonificable para trabajadores asalariados (300€).

*Ropumar Consultores, se reserva el derecho posponer el curso en caso de no alcanzarse el número mínimo de alumnos para formar grupo. Si no se llegase a realizar la acción formativa todas las personas que hubiesen reservado la plaza o realizado la matrícula recibirán íntegramente el importe satisfecho.

*Para más información pueden llamar al 950938561 o ponerse en contacto a través de info@ropumarconsultores.es

*El horario y el calendario podría variar en función de las necesidades de los alumnos.



950 938 561



C/ Campiña 6, planta 1, oficina 3
04700 El Ejido (Almería)



www.ropumarconsultores.es
info@ropumarconsultores.es