

ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

1. Nivel/etapa al que se dirige la actividad:

Este curso va dirigido a todas aquellas personas que tengan una vocación de servicio al cliente y deseen desarrollar su actividad laboral en el sector de la hostelería.

2. Horas de duración:

10 horas

3. Número máximo de participantes y modalidad:

No se establece limitación en el número de participantes debido a la modalidad de formación ON LINE.

OBJETIVOS:

Proporcionar una formación específica y suficiente a personas que deseen trabajar como camareros/as, familiarizarse con la terminología del puesto de trabajo, conseguir el mejor desempeño en el desarrollo del servicio proporcionando un buen servicio al cliente, consiguiendo su satisfacción, la de la empresa y la suya propia.

Los principales objetivos del curso son:

Atender al cliente

CONTENIDO:

El curso consta de 4 módulos teóricos con sus correspondientes actividades y casos prácticos que ayudarán a afianzar los conceptos adquiridos en la fase teórica. Al final de cada módulo el/la alumno/a podrá comprobar su nivel de aprendizaje alcanzado realizando el correspondiente test de evaluación de módulo.

MÓDULO 1: COMPETENCIAS DEL/LA CAMARERO/A EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

MÓDULO 2: LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.

MÓDULO 3: APTITUDES DEL/LA CAMARERO/A DE BANQUETES Y EVENTOS.

MÓDULO 4: ATENCIÓN AL CLIENTE EN QUEJAS Y RECLAMACIONES