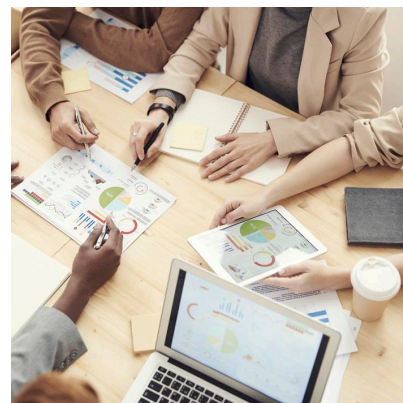









SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE EN RESTAURANTE



	ONLINE		
	Duración: 50 H	Horas presenciales: 0 H	Horas online: 50 H
	Familia: COMERCIO Y MARKETING Área: NO PRL		
	Dirigido a: - Trabajadores, personas desempleadas, autónomos, personal de dirección, etc. que deseen adquirir, mejorar o afianzar los conocimientos teórico-prácticos relacionados con su puesto de trabajo o su pasada, presente o futura trayectoria laboral, con una formación académica acorde con las exigencias requeridas para realizar la acción formativa con aprovechamiento.		
	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, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.		
	Metodología: Metodología basada en la realización de la formación a través de una plataforma de teleformación o e-learning, permitiendo al alumno interactuar con el tutor/a, a través de tutorías personalizadas y otras herramientas como chat, foros, etc., desde un desarrollo planificado y sistematizado de la acción formativa, permitiendo al alumno realizar la formación desde cualquier lugar y a en todas las franjas horarias, evitando así desplazamientos pudiendo conciliar vida familiar y laboral. El contenido se basa en paquetes SCORM, vídeos, actividades, exámenes, etc.		
	Contenidos: UDI. Servicio del Restaurante 1.1 Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración. 1.2 Platos significativos de la cocina nacional e internacional. 1.3 La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito. 1.4 Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada. 1.5 Tipos de servicio en la restauración. 1.6 Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento. 1.7 Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa.		

- 1.8 Normas generales para el desbarasado de mesas.
- 1.9 Servicio de guarniciones, salsas y mostazas.
- UD2. Atención al cliente en restauración
 - 2.1 La atención y el servicio.
 - 2.2 La importancia de la apariencia personal.
 - 2.3 Importancia de la percepción del cliente.
 - 2.4 Finalidad de la calidad de servicio.
 - 2.5 La fidelización del cliente.
 - 2.6 Perfiles psicológicos de los clientes.
 - 2.7 Objeciones durante el proceso de atención.
 - 2.8 Reclamaciones y resoluciones.
 - 2.9 Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.
- UD3. La comunicación en restauración
 - 3.1 La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
 - 3.2 La comunicación no verbal.
 - 3.3 La comunicación escrita.
 - 3.4 Barreras de la comunicación.
 - 3.5 La comunicación en la atención telefónica.
- UD4. La venta en restauración
 - 4.1 Elementos claves en la venta.
 - 4.2 Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas.
 - 4.3 Fases de la Venta.