

(HOTR01) Atención al cliente en hostelería



Área: Atención al cliente, consumidor o usuario

Modalidad: Teleformación

Duración: 60 h

Precio: 450.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

 [Tienda online](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Atender a los clientes en el entorno de la hostelería, realizando una correcta recepción de los mismos mediante la aplicación de las técnicas de atención y comunicación según el tipo de cliente y el tipo de demanda de información o reclamación efectuada, así como gestionar los programas de fidelización y evaluación después de la realización del servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Capacitar al alumnado para desarrollar todas las técnicas necesarias para llevar a cabo un correcto contacto estrecho con el cliente favoreciendo el desarrollo de competencias y habilidades a cerca de la comunicación y la correcta atención al consumidor.
- Procesar los métodos de acogida, despedida y atención al cliente identificando las fases y factores primordiales para conseguir su satisfacción.
- Aplicar las diferentes técnicas de comunicación en el servicio con atención y amabilidad, procurando cubrir sus hábitos, gustos y necesidades de información, conociendo las etapas y los factores claves para conseguir su complacencia.
- Establecer un correcto contacto inmediato con el cliente: aspectos lingüísticos, imagen, apariencia personal, lenguaje corporal.
- Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.
- Fomentar la empatía y asertividad como fundamento para la detección de las necesidades del cliente.
- Asimilar normas básicas de trabajo y procedimientos a seguir relativos al trato con el cliente.
- Conocer en qué consiste la atención al cliente hostelero.
- Comprender los factores económicos que rigen la atención al cliente.
- Saber cuáles son las fases de la atención al cliente.
- Tener claro qué es atención y qué es servicio.
- Conocer cuáles son los errores que hay que evitar.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



- Conocer las fórmulas para orientarse al cliente.
- Entender la envergadura de la comunicación con el usuario y del servicio de calidad.
- Entrenar las capacidades sociales y la inteligencia emocional en las relaciones con clientes.
- Lograr superar quejas y reclamaciones para fidelizar clientes.
- Distinguir los diferentes clientes y sus necesidades para saber responder según su tipología.
- Planificar, organizar y gestionar todos los pasos a tener en cuenta ante una reclamación.
- Asimilar la envergadura de la gestión efectiva de las reclamaciones del usuario.
- Desarrollar las pautas efectivas en la gestión de los problemas con el fin de resolverlos de manera adecuada.
- Disponer de buenas prácticas en cuanto a salvaguardar los derechos de los consumidores y usuarios.

CONTENIDOS

1. Técnicas de atención al cliente en el sector hostelero.
2. Fases de la atención al usuario en hostelería.
3. Gestión de reclamaciones en hostelería y resolución de problemas.

MATERIALES

Toda la documentación necesaria para la realización del curso se encuentra en la plataforma de teleformación pero se entregarán documentación de ayuda y complementaria al alumno si el formador así lo requiere.

METODOLOGIA

La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

Total libertad de horarios para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



Hacer para aprender, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.

No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.

Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.

32 Mbytes de RAM o superior.

CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

Plazos de realización:

Evaluación continua: con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

Evaluación final: se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

Evaluación continua: durante todos los días del curso.

Evaluación final: un día después de la finalización del curso.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>