

# PROGRAMA FORMATIVO

## Servicio y atención al cliente en restaurante. HOTR0608 - Servicios de Restaurante - contenido online 3.1

Código: 40298

Duración: 50 horas

### 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.

### Contenidos:

#### **Servicio del restaurante**

Introducción

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: cubiertos apropiados para cada alimento

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

Resumen

#### **Atención al cliente en restauración**

Introducción

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 de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea Resumen

#### **La comunicación en restauración**

Introducción

La comunicación verbal: mensajes facilitadores

La comunicación no verbal

La comunicación escrita

La comunicación en la atención telefónica

Barreras de la comunicación

Resumen

#### **La venta en restauración**

Introducción

Elementos claves en la venta

Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas

Fases de la venta

