

ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL O EL RESTAURANTE



1. OBJETIVOS

- Que los alumnos tengan un encuentro con:
 - ❖ Identificar los diferentes tipos de clientes de un bar-cafetería, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales.
 - ❖ Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en barra y mesa, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes, fórmulas de restauración y servicio.
 - ❖ Proponer ofertas gastronómicas propias de un bar-cafetería que se ajusten a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida.
 - ❖ Distinguir los tipos de demanda de información más usuales que se dan en un bar-cafetería.
 - ❖ Estimar distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en un bar-cafetería

2. CONTENIDO

1. 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.
2. La importancia de la apariencia personal.
 - Importancia de la percepción del cliente. Finalidad de la calidad de servicio.
3. Perfiles psicológicos de los clientes: ▪ Cliente lento ▪ Cliente indiferente o distraído ▪ Cliente reservado ▪ Cliente dominante ▪ Cliente indeciso ▪ Cliente vanidoso ▪ Cliente desconfiado ▪ Cliente preciso ▪ Cliente locuaz ▪ Cliente impulsivo –
4. Objeciones durante el proceso de atención. - Reclamaciones y resoluciones. - Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.
5. Atención al cliente en Restauración. - La atención y el servicio: ▫ Acogida y despedida del cliente. ▫
6. La empatía. - La importancia de nuestra apariencia personal. - Importancia de la percepción del cliente. –
7. Finalidad de la calidad de servicio. - La fidelización del cliente.
8. Protocolo, servicio y errores que se han de evitar.



3. METODOLOGIA

Nuestra metodología forma a los asistentes, exponiendo el contenido, de forma progresiva y gradual para que el alumno vaya adquiriendo los conocimientos en un entorno de aprendizaje fácil, práctico y participativo en todo momento de la formación. Todo esto se basará en explicaciones orales y escritas del profesor, visualizaciones de videos, brindándoles todo el material necesario para realizarlo