Servicio y atención al cliente en Restaurante (UF0259)

Servicio y atención al cliente en Restaurante (UF0259)

Duración: 50 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2024

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2024

Bolsa de empleo:

El alumno en desemple puede incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas. Le pondremos en contacto con nuestras empresas colaboradoras en todo el territorio nacional

Comunidad:

Participa de nuestra comunidad y disfruta de muchas ventajas: descuentos, becas, promociones,etc....

Formas de pago:

-Mediante transferencia
-Por cargo bancario
-Mediante tarjeta
-Por Pay pal
-Consulta nuestras facilidades de pago y la posibilidad de fraccionar tus pagos sin intereses

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

LA DIRECCIÓN DE ICAFORMACION
EXPIDE LA SIGUIENTE CERTIFICACIÓN
D. NÉSTOR LÓPEZ MARTÍNEZ
Con D.N.I 0000000 ha superado los estudios correspondientes a
EXPERTO EN OFIMÁTICA
De 300 horas de duración perteneciente al plan de formación de ICAFORMACION
con una calificación de SOBRESALIENTE y para que conste firmo el presente en ...
El Coordinador de Formación
La Dirección del Centro
El interesado

© icaformación2024

Programa del curso:

1. 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:
1.5.1. A la inglesa
1.5.2. A la francesa
1.5.3. Gueridón o rusa
1.5.4. Emplatado o americana
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.
2. Atención al cliente en restauración
2.1. La atención y el servicio:
2.1.1. Acogida y despedida del cliente.
2.1.2. La empatía.
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:
2.6.1. Cliente lento
2.6.2. Cliente indiferente o distraído
2.6.3. Cliente reservado
2.6.4. Cliente dominante
2.6.5. Cliente indeciso
2.6.6. Cliente vanidoso
2.6.7. Cliente desconfiado
2.6.8. Cliente preciso
2.6.9. Cliente locuaz
2.6.10. Cliente impulsivo

© icaformación2024

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.
3. La comunicación en restauración
3.1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
3.2. La comunicación no verbal:
3.2.1. Gestos
3.2.2. Contacto visual
3.2.3. Valor de la sonrisa
3.3. La comunicación escrita.
3.4. Barreras de la comunicación
3.5. La comunicación en la atención telefónica.
4. La venta en restauración
4.1. Elementos claves en la venta:
4.1.1. Personal
4.1.2. Producto
4.1.3. Cliente
4.2. Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas
4.3. Fases de la Venta
4.3.1. Preventa
4.3.2. Venta
4.3.3. Postventa

© icaformación2024