

Calidad de servicio y atención al cliente en hostelería

Calidad de servicio y atención al cliente en hostelería

Duración: 60 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: e-learning

Objetivos:

OBJETIVOS: “El cliente es lo más importante”. Sin duda, un buen eslogan que, de una forma u otra, muchas empresas lo expresan en sus mensajes publicitarios. Pero “del dicho al hecho…” ¿Se está preparado técnicamente para realmente dar el mejor servicio a nuestros clientes? La respuesta está en este curso que le prepara para dotarle de mayor fluidez en las relaciones interpersonales, conocer mejor a cada tipo de clientes, corregir los fallos, atender las reclamaciones, etc. Un buen servicio a los clientes es hoy en día una ventaja competitiva que diferencia en el mercado. Este curso ofrece la formación necesaria para ser capaces de: • Aprender a observar, escuchar y actuar. • Conocer las percepciones propias y su influencia en la percepción de los clientes y en la creación de actitudes. • Aprender una metodología de acción. • Aprender a autocontrolar las emociones y utilizarlas correctamente y a tiempo. • Incrementar la resistencia a la frustración personal. • Aprender a transformar problemas en oportunidades de mejora. • Aplicar metodología concreta para conseguir ofrecer atención excelente a los clientes. • Superar situaciones conflictivas y tensionantes. • Actuar con mentalidad de servicio hacia los clientes. • Afianzar la buena imagen de la empresa. • Motivación y participación de la empresa.

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.

© icaformación2026

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.



© icaformación2026

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.

Programa del curso:

1 La comunicación

1.1 Introducción
1.2 Naturaleza y definición
1.3 Tipos de comunicación
1.4 Elementos del proceso de la comunicación
1.5 El proceso de comunicación
1.6 Problemas de comunicación
1.7 Personalidades de los actores de la comunicación
1.8 Interacción de caracteres
1.9 Comportamientos
1.10 Las comunicaciones en el sector de la hostelería
1.11 La comunicación en la atención al cliente
1.12 La imagen de la empresa - imagen corporativa
1.13 Cuestionario: La Comunicación

2 La comunicación oral y no verbal

2.1 La comunicación oral
2.2 Características principales de la comunicación oral
2.3 Normas para la comunicación oral efectiva
2.4 Reglas para hablar bien en público
2.5 La comunicación no verbal o lenguaje del cuerpo
2.6 Ejercicio de reflexión
2.7 Cuestionario: La Comunicación oral y no verbal

3 Qué significa atención al cliente

3.1 Las motivaciones empresariales
3.2 La empresa orientada hacia el cliente
3.3 Coste de un mal servicio al cliente
3.4 Significados de servicio al cliente
3.5 Atención personal
3.6 La importancia de la empresa en la atención personal
3.7 Cuestionario: Qué significa servicio al cliente

© icaformación2026

4 Tipos de servicios

4.1 Definición de servicio
4.2 El servicio al cliente
4.3 Las actividades del servicio al cliente
4.4 El servicio al cliente y la calidad
4.5 El cliente y el consumidor
4.6 Empresas que dan servicio al cliente
4.7 Cuestionario: Tipos de Servicio

5 Fases del servicio al cliente

5.1 Fases
5.2 Investigación de mercado
5.3 La situación de pre-pedido o pre-compra
5.4 La compra y el pedido
5.5 El periodo de tiempo entre el pedido y la entrega
5.6 Embalaje y presentación
5.7 Exactitud y adecuación de las entregas
5.8 Realización de cobros
5.9 Servicio o apoyo posventa
5.10 Tratamiento de las reclamaciones
5.11 Cuestionario: Fases del servicio al cliente

6 El producto

6.1 Concepto de producto
6.2 Cualidades de los productos
6.3 Importancia del conocimiento del producto
6.4 Clasificación de los productos
6.5 Ciclo de vida del producto
6.6 Reposicionamiento del producto
6.7 Obsolescencia planificada
6.8 Estacionalidad
6.9 Productos diferenciados y productos de competencia perfecta
6.10 Producto puro y producto añadido
6.11 Competencia directa y producto sustitutivo
6.12 La importancia de la marca
6.13 Gama y línea de producto
6.14 El cliente, el profesional y el destino turístico
6.15 El sector de la hostelería como producto
6.16 Cuestionario: El producto

7 El perfil del profesional

7.1 Introducción
7.2 Personalidad del vendedor
7.3 Clases de vendedores
7.4 Los conocimientos del vendedor
7.5 Motivación y destreza
7.6 Análisis del perfil del vendedor
7.7 El papel del vendedor
7.8 Habilidades sociales
7.9 Cuestionario: El perfil del profesional

8 Errores más frecuentes en la atención al cliente

8.1 No dejar hablar al cliente
8.2 Relajar su indumentaria
8.3 Revender

© icaformación2026

8.4 Hablar mal de la competencia
8.5 Prometer más de lo que podemos prometer
8.6 Hablar con imprecisión
8.7 Forzar el cierre
8.8 No realizar seguimientos
8.9 Cuestionario: Errores más frecuentes en la atención al cliente

9 Tipos de clientes

9.1 El cliente en la cadena de abastecimiento
9.2 El cliente interno
9.3 Organizaciones sin clientes
9.4 Tipologías de los clientes
9.5 Cuestionario: Tipos de clientes

10 Cara a cara con el cliente

10.1 Introducción
10.2 El respeto como norma
10.3 Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara
10.4 Cuándo y cómo empezar
10.5 Cómo actuar
10.6 Ofrecer información y ayuda
10.7 Cuestionario: Cara a cara con el cliente

11 El cliente difícil

11.1 Introducción
11.2 Tenemos los clientes que nos merecemos
11.3 El cliente aparentemente visceral
11.4 El rechazo visceral
11.5 El cliente verdaderamente difícil
11.6 Problemas de carácter permanente
11.7 La relación imposible
11.8 Cuestionario: El cliente difícil

12 Quejas y reclamaciones

12.1 Manejo de las emociones
12.2 Tratamiento del problema
12.3 Despedida
12.4 Aprender de la experiencia
12.5 Cuestionario: Quejas y reclamaciones

13 Técnicas de autocontrol

13.1 Las habilidades de autocontrol
13.2 El manejo de las emociones
13.3 Cuestionario: Cuestionario final

© icaformación2026