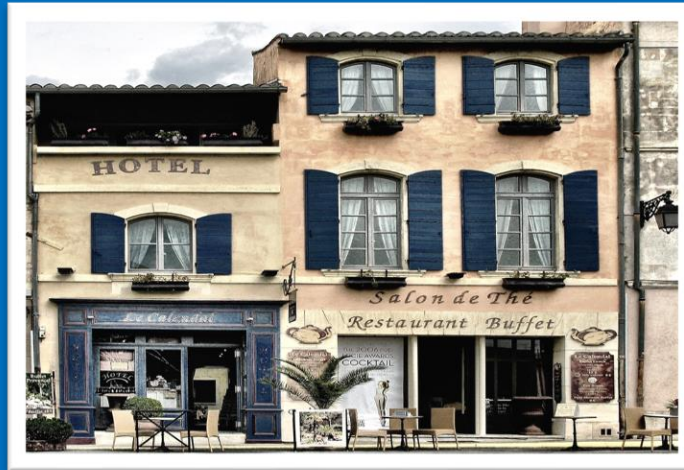


TÉCNICAS DE ATENCIÓN A CLIENTES EN LA HOSTELERÍA



Duración: 60 horas

OBJETIVOS

- Conocer en qué consiste la atención al cliente en la hostelería.
- 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.
- Conocer las fórmulas para orientarse al cliente.
- Entender la importancia de la comunicación con el cliente y del servicio de calidad.
- Entrenar las habilidades sociales y la inteligencia emocional en el trato con clientes.
- Lograr superar quejas y reclamaciones para fidelizar clientes.
- Distinguir los diferentes clientes y sus necesidades para saber responder según su tipología.
- Uso de fórmulas de fidelización y extras para superar las expectativas del cliente y lograr ingresos en época de crisis.



ÍNDICE

TEMA 1 LA RENTABILIDAD DE LA BUENA ATENCIÓN

- El primer contacto.
- Atención al cliente en hostelería.
- Fases de la atención al cliente.
- Fórmula de bienvenida.
- Facturación y despedida.

TEMA 2 SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDAD

- Definiciones.
- El servicio de calidad.
- Fórmulas y orientación a la calidad.
- Errores a evitar.
- Servicio y propina.
- La crisis y la hostelería.
- La Q de Calidad.

TEMA 3 LA COMUNICACIÓN

- Definición y proceso de comunicación.
- Funciones de la comunicación.
- El mensaje.
- Elementos de la comunicación.
- Barreras de la comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Comunicación hablada.
- Comunicación no hablada.



TEMA 4 HABILIDADES PARA LA HOSTELERÍA

- Definición.
- Tipos de habilidades sociales y personales.
- Fórmula para mejorar habilidades.
- Entrenamiento de las habilidades.

TEMA 5 CÓMO CUIDAR A LA CLIENTELA

- Definición e importancia del cliente.
- Interacción con el cliente.
- Tipos de clientes.
- Fidelización de clientes.

TEMA 6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Definición.
- Aspectos de la satisfacción del cliente.
- Sistema de valores del cliente.

TEMA 7 RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

- Resolución de incidencias.
- Estrategias del servicio al cliente.
- Pasos para la resolución de incidencias.