

PROGRAMA FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN
Familia Profesional:	HOSTELERÍA Y TURISMO
Área Profesional:	RESTAURACIÓN
Código:	HOTR37
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Satisfacer las expectativas de los clientes y fidelizarlos utilizando una adecuada atención y comunicación en el servicio de restaurante-bar, atendiendo sugerencias y solucionando posibles problemas y/o reclamaciones.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Atención al cliente en el servicio de restaurante-bar	10 horas
Módulo 2	Resolución de conflictos y reclamaciones	5 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Duración de la formación

Duración total: 15 horas

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO DE RESTAURANTE-BAR

OBJETIVO

Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas básicas de comunicación y protocolo, adecuándose a los requerimientos de estos y teniendo en cuenta la estandarización de los procesos para conseguir su satisfacción.

DURACIÓN: 10 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento de la organización del servicio y del personal que en él interviene
- Manejo de la comunicación y el cliente
 - Habilidades de comunicación en la atención al cliente

- Clasificación de clientes
- Tipologías de clientes
- Identificación de la importancia de la orientación al cliente en el servicio
 - Servicio al cliente
 - Orientación al cliente
 - Situaciones difíciles
- Conocimiento de los parámetros básicos del protocolo en la atención al cliente en un servicio de restaurante-bar y su aplicación
- Atención correcta al cliente e identificación de casos en los que hay que derivar situaciones a otro personal del servicio.
- Gestión correcta de las expectativas de las distintas tipologías de clientes.
- Orientación al cliente sobre los productos incluidos en la carta

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Esfuerzo por ofrecer al cliente la mejor atención personalizada en cada situación.
- Positividad ante cualquier queja o reclamación de un cliente.
- Colaboración y participación activa con el equipo de trabajo en temas de atención al cliente.
- Iniciativa personal para lograr atender y satisfacer a los clientes ante las diferentes situaciones que se puedan presentar.
- Empatía y efectividad para resolver situaciones difíciles ante quejas y reclamaciones en el servicio a los clientes en restauración.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

OBJETIVO

Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.

DURACIÓN: 5 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Aplicación del protocolo en atención al cliente
- Tratamiento de situaciones difíciles
 - Tipología de reclamaciones
 - Actitud adecuada frente a las quejas o reclamaciones
 - Transformación de situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa
 - Tratamiento de las reclamaciones
- Conocimiento de la carta de servicios y venta propia de la empresa para mayor rendimiento y productividad en su puesto de trabajo
- Protección de consumidores y usuarios
 - Normativa aplicable en España
 - Normativa aplicable en la Unión Europea

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Esfuerzo por ofrecer al cliente la mejor atención personalizada en cada situación.
- Positividad ante cualquier queja o reclamación de un cliente.

- Colaboración y participación activa con el equipo de trabajo en temas de atención al cliente.
- Iniciativa personal para lograr atender y satisfacer a los clientes ante las diferentes situaciones que se puedan presentar.
- Empatía y efectividad para resolver situaciones difíciles ante quejas y reclamaciones en el servicio a los clientes en restauración.