FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2CT0345
Nombre: Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración
Duración: 40 horas
Modalidad: Teleformación

Objetivos:

Interpretar el significado global de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para resolver quejas y reclamaciones.

Contenidos:

1. Terminología específica en las relaciones con los clientes.

2. Presentación personal (dar información de uno mismo).

3. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida.

4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

5. Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

6. Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.

7. Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas.

8. Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.

9. Atención de demandas de información variada sobre el entorno.