FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2CT1565
Nombre: Atención al cliente en restauración en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales
Duración: 15 horas
Modalidad: Teleformación

Objetivos:

Desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en el comedor, utilizando las técnicas idóneas según tipo y/o categoría del alojamiento.

Contenidos:

1. La atención y el servicio.

2. La importancia de nuestra apariencia personal.

3. Importancia de la percepción del cliente.

4. Finalidad de la calidad de servicio.

5. La fidelización del cliente.

6. Perfiles psicológicos de los clientes.

7. Objeciones durante el proceso de atención.

8. Reclamaciones y resoluciones.

9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.