



## **PROGRAMA FORMATIVO**

# **Alemán profesional para servicios de restauración**

## **Contenidos**

### **1. Prestación de información gastronómica y documental en alemán**

- Interpretación y traducción de menús, cartas y recetas.
- Elaboración de listas distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
- Confección de horarios del establecimiento.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica, bebidas y precios de las mismas.
- Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.
- Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para las comandas, indicaciones y horarios.
- Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración y de aplicación informática.

### **2. Atención al cliente en alemán en el servicio de restauración**

- Terminología específica en las relaciones con los clientes.
- Presentación personal (dar información de uno mismo).
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
- Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas.
- Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
- Atención de demandas de información variada sobre el entorno.

### **3. Expresión oral y escrita de la terminología específica del Restaurante**

- Manejo de la terminología de las principales bebidas en alemán.
- Uso y manejo de las expresiones más frecuentes en restauración.
- Conocimiento y utilización de las principales bebidas en alemán.
- Elaboración de listados y diálogos sobre los principales pescados, mariscos y carnes en alemán.
- Conocimiento y utilización de las principales verduras, legumbres y frutas en alemán.
- Elaboración de listados y diálogos en alemán de las especias y frutos secos principales.
- Elaboración de listados y diálogos en alemán con los elementos del menaje y utensilios de restauración.
- Interpretación de las medidas y pesos en alemán.
- Elaboración y uso en diálogos en alemán de los profesionales que integran la rama y sus departamentos.