

Formació 100%
subvencionada per:



soib
formació
i ocupació



Atenció al client en hostaleria

60 hores de durada



**Modalitat
100% en línia**



**Formació
amb experts**

femxa

Continguts

Atenció al client en hostaleria

Objectiu del curs

Atendre els clients a l'entorn de l'hostaleria, realitzant una correcta recepció dels mateixos mitjançant l'aplicació de les tècniques d'atenció i comunicació segons el tipus de client i el tipus de demanda d'informació o reclamació efectuada, així com gestionar els programes de fidelització i avaluació després de la realització del servei.

Temari

Mòdul 1: Tècniques d'atenció al client en hostaleria (20 hores)

Objectiu:

Aplicar les tècniques de comunicació, tant verbal com no verbal en la recepció del client, mostrant sempre una actitud positiva cap a les seves peticions i/o reclamacions amb la finalitat de proporcionar una atenció adequada i eficaç.

Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques:

- Identificació de les habilitats verbals i no verbals en l'atenció al client en hostaleria.
 - Introducció al sector de l'hostaleria.
 - Factors destacables en l'Atenció al Client en activitats de servei d'oci i turisme.
 - Comunicació verbal: missatges facilitadors.
 - Comunicació no verbal: kinésica, proxémica, icònica.
 - Comunicació paraverbal.
- Diferenciació de tècniques de comunicació amb el client en hostaleria.
 - Elements de la comunicació: emissor, missatge, receptor, canal i codi.
 - Barreres de la comunicació: semàntiques o lingüístiques, psicològiques i actitudinals, fisiològiques i altres barreres.
 - Estils de comunicació: agressiu, passiu, assertiu.
- Aspectes a considerar en l'atenció eficaç al client en hostaleria.
 - Contacte directe amb el client: aspectes lingüístics, imatge, aparença personal, llenguatge corporal.
 - Contacte no directe amb el client: telefònic, escrit, webs, xarxes socials.
 - Importància de la tríada coneixements, habilitats i actitud en l'atenció al client en hostaleria.

Habilitats de gestió, personals i socials:

- Assimilació de la importància de l'ús de les habilitats socials per a la comunicació i tracte amb el client.
- Desenvolupament d'actituds positives en l'atenció al client per a l'assoliment d'una atenció eficaç, com ara l'escolta activa, entre altres.
- Ús de l'empatia com a base per a la detecció de les necessitats del client.
- Valoració positiva sobre la importància d'una imatge cuidada i una aparença física agradable per a transmetre confiança al client.

Mòdul 2: Fases de l'atenció al client en hostaleria (20 hores)

Objectiu:

Conèixer les fases específiques que es donen en l'atenció al client en hostaleria, identificant i tenint en compte les diferents tipologies de clients als quals haurem de servir, detectant les seves actituds i comportaments habituals amb la finalitat d'atendre'ls adequadament, així com posar en funcionament programes de fidelització i avaluació després del servei.

Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques:

- Desenvolupament de les fases en l'atenció al client en hostaleria.
 - Acolliment, informació, objeccions, comiat, post-venda.
 - Aplicació de la tècnica AIDA en hostaleria.
- Aplicació del decàleg de les pautes fonamentals en l'atenció eficaç al client.
 - Captar l'atenció del client.
 - Rebre al client amb amabilitat i cortesia.
 - Capacitat d'escolta.
 - Domini del llenguatge verbal.
 - Domini del llenguatge no verbal.
 - Utilització del somriure.
 - Quan sigui possible, utilització del nom del client.
 - Manteniment constant d'una actitud de servei.
 - Resolució immediata de conflictes.
 - Compliment de compromisos.
- Detecció de les tipologies de clients en hostaleria en relació a les seves actituds i comportaments.
 - Client lent, indiferent o distret, reservat.
 - Client dominant, indecís, vanitós, impulsiu.
 - Client desconfiat, precís, loquaç.
- Aplicació de programes de fidelització i avaluació.
 - Fidelització del client en hostaleria.
 - Vendes substitutives i vendes creuades en hostaleria.
 - Tècniques d'avaluació en hostaleria: avaluació de qualitat, enquestes d'avaluació, plataformes d'avaluació/valoració en línia.

Habilitats de gestió, personals i socials:

- Assimilació de la importància del compliment de les diferents fases de manera consecutiva per a realitzar una eficaç atenció al client.
- Desenvolupament de l'observació i l'escolta activa en la identificació del tipus de client.
- Demostració d'iniciativa i flexibilitat a l'hora de realitzar l'atenció al client.
- Desenvolupar pautes per a captar l'interès i el desig del client i portar-lo al fet que prengui acció.
- Adquirir bones pràctiques en l'ús dels programes de fidelització i avaluació.

Mòdul 3: Gestió de reclamacions en hostaleria i resolució de conflictes (20 hores)

Objectiu:

Identificar diferents situacions en la qual habitualment es formulen reclamacions o poden donar-se situacions de conflicte amb els clients en l'hostaleria i conèixer pautes de resolució de les mateixes així com la normativa existent de protecció dels consumidors i usuaris.

Coneixements / Capacitats cognitives i pràctiques:

- Identificació dels diferents tipus de reclamacions o situacions de conflicte.
 - Diferenciació entre suggeriments, queixes i reclamacions.
 - Reclamacions i/o queixes més usuals en hostaleria: restauració i serveis d'allotjament.
- Aplicació de pautes eficaces en la resolució de reclamacions i conflictes.
 - Habilitats socials per a la resolució de conflictes: percepció del client, maneig d'emocions, escolta activa, empatia, assertivitat.
 - Convertir problemes en oportunitats.
 - Aprendre de l'experiència.
- Coneixement de la normativa existent respecte a la protecció dels consumidors i usuaris.
 - Normativa de la Unió Europea respecte a la protecció dels consumidors i usuaris.
 - Normativa aplicable a Espanya respecte a la protecció dels consumidors i usuaris.

Habilitats de gestió, personals i socials:

- Planificació, organització i gestió de tots els tràmits a tenir en compte davant una reclamació.
- Assimilació de la importància de la gestió eficaç de les reclamacions del client.
- Desenvolupament de pautes eficaces en la gestió dels conflictes amb la finalitat de portar-los a bon fi.
- Adquirir bones pràctiques quant a la protecció dels drets dels consumidors i usuaris.



Formació 100%
subvencionada per:



**Govern de les
Illes Balears**
Conselleria de Treball,
Funció Pública i Diàleg Social

soib
formació
i ocupació



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE

femxa