

Formación 100%
subvencionada por:



**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

Atención al cliente en hostelería

60 horas de duración



Modalidad
100% online



Formación
con expertos

femxa

Contenidos

Atención al cliente en hostelería

Objetivo del curso

Atender a los clientes en el entorno de la hostelería, realizando una correcta recepción de los mismos mediante la aplicación de las técnicas de atención y comunicación según el tipo de cliente y el tipo de demanda de información o reclamación efectuada, así como gestionar los programas de fidelización y evaluación después de la realización del servicio.

Temario

Módulo 1: Técnicas de atención al cliente en hostelería (20 horas)

Objetivo:

Aplicar las técnicas de comunicación, tanto verbal como no verbal en la recepción del cliente, mostrando siempre una actitud positiva hacia sus peticiones y/o reclamaciones con el fin de proporcionar una atención adecuada y eficaz.

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas:

- Identificación de las habilidades verbales y no verbales en la atención al cliente en hostelería.
 - Introducción al sector de la hostelería.
 - Factores destacables en la Atención al Cliente en actividades de servicio de ocio y turismo.
 - Comunicación verbal: mensajes facilitadores.
 - Comunicación no verbal: kinésica, proxémica, icónica.
 - Comunicación paraverbal.
- Diferenciación de técnicas de comunicación con el cliente en hostelería.
 - Elementos de la comunicación: emisor, mensaje, receptor, canal y código.
 - Barreras de la comunicación: semánticas o lingüísticas, psicológicas y actitudinales, fisiológicas y otras barreras.
 - Estilos de comunicación: agresivo, pasivo, assertivo.
- Aspectos a considerar en la atención eficaz al cliente en hostelería.
 - Contacto directo con el cliente: aspectos lingüísticos, imagen, apariencia personal, lenguaje corporal.
 - Contacto no directo con el cliente: telefónico, escrito, webs, redes sociales.
 - Importancia de la tríada conocimientos, habilidades y actitud en la atención al cliente en hostelería.

Habilidades de gestión, personales y sociales:

- Asimilación de la importancia del uso de las habilidades sociales para la comunicación y trato con el cliente.
- Desarrollo de actitudes positivas en la atención al cliente para el logro de una atención eficaz, tales como la escucha activa, entre otras.
- Uso de la empatía como base para la detección de las necesidades del cliente.
- Valoración positiva sobre la importancia de una imagen cuidada y una apariencia física agradable para transmitir confianza al cliente.

Módulo 2: Fases de la atención al cliente en hostelería (20 horas)

Objetivo:

Conocer las fases específicas que se dan en la atención al cliente en hostelería, identificando y teniendo en cuenta las distintas tipologías de clientes a los que tendremos que servir, detectando sus actitudes y comportamientos habituales con el fin de atenderlos adecuadamente, así como poner en funcionamiento programas de fidelización y evaluación tras el servicio.

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas:

- Desarrollo de las fases en la atención al cliente en hostelería.
 - Acogida, información, objeciones, despedida, post-venta.
 - Aplicación de la técnica AIDA en hostelería.
- Aplicación del decálogo de las pautas fundamentales en la atención eficaz al cliente.
 - Captar la atención del cliente.
 - Recibir al cliente con amabilidad y cortesía.
 - Capacidad de escucha.
 - Dominio del lenguaje verbal.
 - Dominio del lenguaje no verbal.
 - Utilización de la sonrisa.
 - Cuando sea posible, utilización del nombre del cliente.
 - Mantenimiento constante de una actitud de servicio.
 - Resolución inmediata de conflictos.
 - Cumplimiento de compromisos.
- Detección de las tipologías de clientes en hostelería en relación a sus actitudes y comportamientos.
 - Cliente lento, indiferente o distraído, reservado.
 - Cliente dominante, indeciso, vanidoso, impulsivo.
 - Cliente desconfiado, preciso, locuaz.
- Aplicación de programas de fidelización y evaluación.
 - Fidelización del cliente en hostelería.
 - Ventas sustitutivas y ventas cruzadas en hostelería.
 - Técnicas de evaluación en hostelería: evaluación de calidad, encuestas de evaluación, plataformas de evaluación/valoración online.

Habilidades de gestión, personales y sociales:

- Asimilación de la importancia del cumplimiento de las diferentes fases de forma consecutiva.
- para realizar una eficaz atención al cliente.
- Desarrollo de la observación y la escucha activa en la identificación del tipo de cliente.
- Demostración de iniciativa y flexibilidad a la hora de realizar la atención al cliente.
- Desarrollar pautas para captar el interés y el deseo del cliente y llevarlo a que tome acción.
- Adquirir buenas prácticas en el uso de los programas de fidelización y evaluación.

Módulo 3: Gestión de reclamaciones en hostelería y resolución de conflictos (20 horas)

Objetivo:

Identificar distintas situaciones en la que habitualmente se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en la hostelería y conocer pautas de resolución de las mismas así como la normativa existente de protección de los consumidores y usuarios.

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas:

- Identificación de los diferentes tipos de reclamaciones o situaciones de conflicto.
 - Diferenciación entre sugerencias, quejas y reclamaciones.
 - Reclamaciones y/o quejas más usuales en hostelería: restauración y servicios de alojamiento.
- Aplicación de pautas eficaces en la resolución de reclamaciones y conflictos.
 - Habilidades sociales para la resolución de conflictos: percepción del cliente, manejo de emociones, escucha activa, empatía, assertividad.
 - Convertir problemas en oportunidades.
 - Aprender de la experiencia.
- Conocimiento de la normativa existente respecto a la protección de los consumidores y usuarios.
 - Normativa de la Unión Europea respecto a la protección de los consumidores y usuarios.
 - Normativa aplicable en España respecto a la protección de los consumidores y usuarios.

Habilidades de gestión, personales y sociales:

- Planificación, organización y gestión de todos los trámites a tener en cuenta ante una reclamación.
- Asimilación de la importancia de la gestión eficaz de las reclamaciones del cliente.
- Desarrollo de pautas eficaces en la gestión de los conflictos con la finalidad de llevarlos a buen fin.
- Adquirir buenas prácticas en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.



Formación 100%
subvencionada por:



**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