

CUSTOMER REVIEWS



Gestión de la calidad de servicio en el sector de la hostelería

Formación online • 40 horas de duración

x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

femxa

CARACTERÍSTICAS

X X X X X X X X X X X



Objetivo principal del curso

Adquirir los conocimientos, destrezas y habilidades adecuados para una gestión de calidad en el sector hostelero mejorando las aptitudes y actitudes relacionadas con la comunicación y el servicio.



Modalidad
100% online



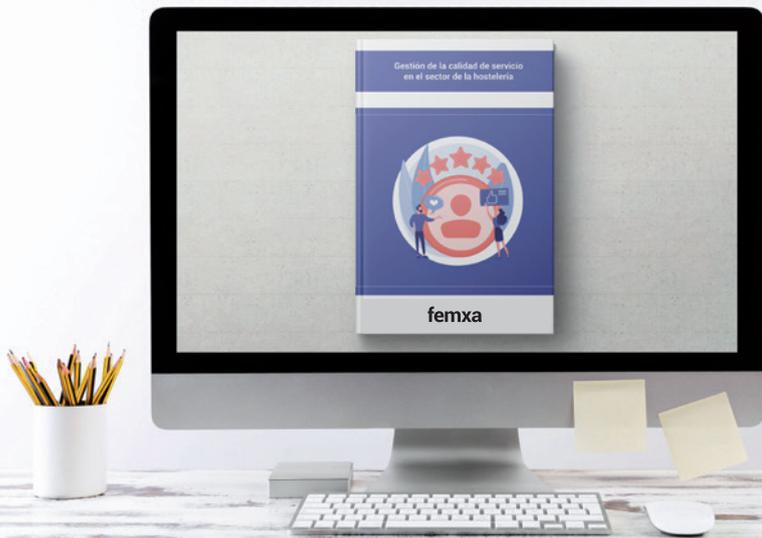
Diploma de
Aprovechamiento



Apoyo y asesoramiento
continuo



Formación online
(bonificable hasta el 100%)



TEMARIO

x x x x x

¿Qué **aprenderás**
con nosotros?

1

MÓDULO 1. ESTRATEGIAS PARA UN SERVICIO DE CALIDAD

1. CONSIDERACIÓN DE LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR HOSTELERO

- 1.1 Conocimiento acerca de la cultura y los valores empresariales
- 1.2 Consideración acerca de la importancia del proyecto común
- 1.3 Conocimiento acerca de la F del servicio excelente como ventaja competitiva

2. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO HOSTELERO

- 2.1 Normas de calidad en el servicio
- 2.2 Gestión de la calidad del servicio
- 2.3 Satisfacción del cliente

3. APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO

- 3.1 Comprensión de las motivaciones del cliente
- 3.2 Gestión de la relación con los clientes
- 3.3 Gestión de la atención al cliente y la aplicación de las técnicas de venta
- 3.4 Gestión de los tipos de clientes

4. CONOCIMIENTO ACERCA DE LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

5. APROXIMACIÓN A LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

6. LANZAMIENTO DE UN PROGRAMA DE CALIDAD

2

MÓDULO 2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. REALIZACIÓN DE LA CAZA DE ERRORES

- 1.1 Gestión de los costes de la no calidad y los errores
- 1.2 Mala calidad en el servicio

2. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2.1 Detección de las necesidades de los clientes

2.2 Satisfacción del cliente en la norma ISO 9001:2000

2.3 Aplicación de las herramientas para medir la satisfacción del cliente

3. APLICACIÓN DEL TELÉFONO

3.1 Identificación de los componentes de la comunicación telefónica

3.2 Comprensión del rol del informador

3.3 Comprensión acerca de la psicología del interlocutor

4. CONOCIMIENTOS ACERCA DE LOS EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO

4.1 Conocimiento del mundo de la hostelería

4.2 Realización de viajes y turismo

4.3 Gestión del alojamiento

4.4 Organización y desarrollo del hotel

4.5 Explotación y funcionamiento del hotel

4.6 Conocimiento de las artes culinarias y explotación de los servicios de comidas

4.7 Conocimiento acerca de las diferentes bebidas

4.8 Identificación acerca de los sectores especializados de la industria de la hostelería

4.9 Conocimiento acerca de las actividades de ocio y hostelería





100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que tú, como alumno, adquieras un nivel de conocimiento adecuado a tu ocupación profesional. Te ofrecemos un nivel alto de interactividad que sirve de refuerzo al aprendizaje y a la asimilación de la información.

Una vez confirmado el pago, formalizaremos tu matrícula en el curso y, el día del inicio (miércoles o viernes), recibirás un correo electrónico con tus claves de acceso al **Campus Virtual**.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con tus responsabilidades personales y laborales. ¡Tú organizas tu tiempo!

¿Qué te vas a encontrar?

Una vez dentro del Campus, podrás descargar y estudiar el material didáctico, ver videotutoriales explicativos, participar en foros de debate, plantear tus dudas a tu tutor personal, leer documentación complementaria, realizar las actividades o interactuar con otros alumnos.



Fácil de utilizar: no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online te guiará paso a paso en todo el proceso de formación.



Tutor personal: resuelve todas tus dudas en directo en horario de tutorías o consulta con tu tutor personal a través de email.



Desde cualquier dispositivo: sin desplazamientos. Estés donde estés, con tus claves de acceso podrás hacer el curso desde cualquier ordenador.



Vídeos y herramientas multimedia: foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



Disponible las 24 horas: se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



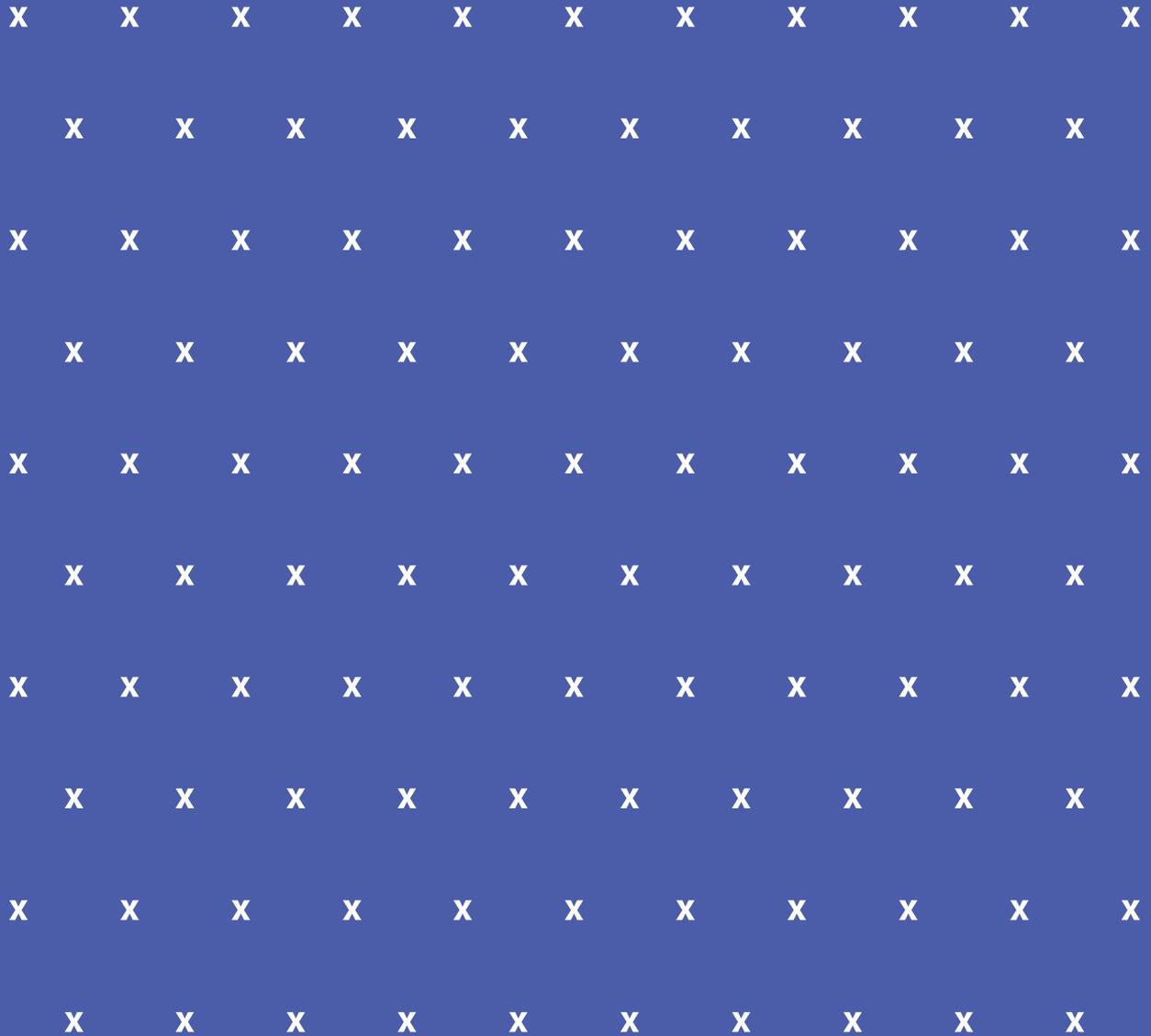
Contenido descargable: el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



Soporte técnico: Contarás con el apoyo de un equipo de soporte informático para cualquier necesidad que te pueda surgir.



Tutorías telefónicas: podrás contactar con tu tutor telefónicamente.



femxa

