

CURSO SUPERIOR DE JEFE DE SALA

Curso bonificado por Fundación Tripartita y Seguridad Social. No supone ningún coste para empresa ni trabajador
Duración: 60 horas | Modalidad: online

MÓDULO : SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIO DEL RESTAURANTE

Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración

Platos significativos de la cocina nacional e internacional

La comanda; concepto, tipos, función, características y circuito

Procedimiento para la toma de comanda estándar e informatizada

Tipos de servicio en restaurante

Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento

Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa

Normas generales para desbarasado de mesas

Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

La atención y el servicio

La importancia de la apariencia personal

Importancia de la percepción del cliente

Finalidad de la calidad del servicio

La fidelización del cliente

Perfiles psicológicos de los clientes

Objeciones durante el proceso de atención

Reclamaciones y resoluciones

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

La comunicación verbal: mensajes facilitadores

La comunicación no verbal

La comunicación escrita

Barreras de la comunicación

La comunicación en la atención telefónica

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA EN RESTAURACIÓN

Elementos clave para la venta

Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas

Fases de la venta

FACTURACIÓN Y CIERRE DE ACTIVIDAD EN RESTAURANTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FACTURACIÓN EN RESTAURACIÓN

Importancia de la facturación como parte integrante del servicio

Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos

Sistemas de cobro

Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes

Apertura, consulta y cierre de caja

Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CIERRES DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN

El cierre de caja

El diario de producción

El arque y liquidación de caja

UNIDAD DIDÁCTICA 3. POST-SERVICIO

Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio

Almacenamiento y reposición de géneros. Rotación de stocks

Limpieza del local, mobiliario y equipos de cierre

CALIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN AMBIENTAL EN RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CALIDAD EN RESTAURACIÓN.

Calidad básica:

División en restauración de las Normas de Calidad.

Normativas.

Modelos de Sistemas de Gestión de Calidad.

Implantación de sistema de calidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HIGIENE EN RESTAURACIÓN.

Normativas legales generales de higiene alimentaria.

Protocolo de control de la higiene alimentaria en restauración.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN RESTAURACIÓN.

Factores de riesgo:

Principios de la actividad preventiva.

Combatir riesgos en su origen.

Seguridad en la hostelería.

Seguridad en la hostelería.

Ergonomía y psicología.

Primeros auxilios.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN RESTAURACIÓN

INGLÉS PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN GASTRONÓMICA Y DOCUMENTAL EN INGLÉS.

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.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS 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.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA DE LA TERMINOLOGÍA ESPECÍFICA DEL RESTAURANTE.

Manejo de la terminología de las principales bebidas en inglés.

Uso y manejo de las expresiones más frecuentes en restauración.

Conocimiento y utilización de las principales bebidas en inglés.

Elaboración de listados y diálogos sobre los principales pescados, mariscos y carnes en inglés.

Conocimiento y utilización de las principales verduras, legumbres y frutas en inglés.

Elaboración de listados y diálogos en inglés de las especias y frutos secos principales.

Elaboración de listados y diálogos en inglés con los elementos del menaje y utensilios de restauración.

Interpretación de las medidas y pesos en inglés.

Elaboración y uso en diálogos en inglés de los profesionales que integran la rama y sus departamentos



**CUBIC
FORMACIÓN**

Si quieres información o inscribirte,
pincha aquí y déjanos tus datos
para que nos pongamos en contacto

www.cubicformacion.com