



CURSOS ONLINE BONIFICADOS

ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FASES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

1. Desarrollo de las fases en la atención al cliente en hostelería
2. - Acogida, información, objeciones, despedida, post-venta
3. - Aplicación de la técnica AIDA en hostelería
4. Aplicación del decálogo de las pautas fundamentales en la atención eficaz al cliente
5. - Captar la atención del cliente
6. - Recibir al cliente con amabilidad y cortesía
7. - Capacidad de escucha
8. - Dominio del lenguaje verbal
9. - Dominio del lenguaje no verbal
10. - Utilización de la sonrisa
11. - Cuando sea posible, utilización del nombre del cliente
12. - Mantenimiento constante de una actitud de servicio

13. - Resolución inmediata de conflictos
14. - Cumplimiento de compromisos
15. Detección de las tipologías de clientes en hostelería en relación a sus actitudes y comportamientos
16. - Cliente lento, indiferente o distraído, reservado.
17. - Cliente dominante, indeciso, vanidoso, impulsivo.
18. - Cliente desconfiado, preciso, locuaz.
19. Aplicación de programas de fidelización y evaluación
20. - Fidelización del cliente en hostelería.
21. - Ventas sustitutivas y ventas cruzadas en hostelería.
22. - Técnicas de evaluación en hostelería: evaluación de calidad, encuestas de evaluación, plataformas de evaluación/valoración online.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE RECLAMACIONES EN HOSTELERÍA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

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

**CUBIC
FORMACIÓN**

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

www.cubicformacion.com