

# INGLÉS AVANZADO PARA RESTAURACIÓN

## OBJETIVOS

Realizar una adecuada atención al cliente.

Comprender las demandas del cliente en inglés, antes y durante el servicio.

Explicar los platos de la carta en inglés.

Proporcionar al alumno herramientas para realizar una correcta atención al cliente en el idioma inglés: elocución, ritmo y entonación.

Hacer consciente al alumno de cómo se es percibido por el cliente.

Descubrir la importancia del clima en el restaurante y como este influye en nuestro cliente.

Percibir como el bienestar interno del camarero influye en el bienestar del cliente.

## PROGRAMA:

- Estructuras gramaticales básicas del inglés para la atención al cliente.
- Vocabulario y expresiones frecuentes.
- Funciones del camarero: recepción del cliente, venta de la carta y atención de reclamaciones.
- Actitud del camarero ante sus tareas.
- Importancia de los elementos del lenguaje en la atención al cliente. Body language
- Percepción por parte del cliente hacia el camarero: ¿Cómo queremos ser percibidos?
- La relevancia del ambiente en la sala y su influencia sobre el cliente.
- Cómo generar una buena experiencia al cliente en base al bienestar del camarero

## METODOLOGÍA

**Metodología práctica y experiencial:**

**Sesiones de aprendizaje** en las que se trabajarán los conceptos y contenidos del programa formativo.

**Actividades prácticas** guiadas por nuestro profesor experto que te permitirán consolidar los conocimientos adquiridos previamente. Team building y role playing

## DOCENCIA:

### Marc Insanally



#### Marc Insanally

Con mas 30 años a sus espaldas al frente de EL CAFÉ DE LAS HORAS, Marc Insanally nos aporta no solo la sutileza y elegancia inglesa sino un amplio bagaje profesional en el mundo de la hostelería.

Su vertiente más académica la desarrolla como profesor de inglés -tanto en entornos de negocios como de marketing, turismo y hostelería. Y apuesta por la programación neurolingüística como herramienta fundamental en la interacción

### Simon Stepney



#### Simon Stepney

Atesora mas de 35 años de experiencia impartiendo cursos para profesionales, diseñándolos y adaptándolos a su sector para que el alumno aprenda con mayor facilidad y rapidez, reduciendo la ansiedad en el aprendizaje.

Como especialista en locución y acento ingles y gran conocedor del negocio hostelero sabe sacar el máximo partido a su formación logrando rápidas mejoras en su alumnado.

## BONIFICABLE.

Desde la FUNDACIÓN DE HOSTELERIA DE VALENCIA gestionamos tu crédito de formación ante FUNDAE.

Coste de la formación: 150 €

Bonificable: 135 €