

# PROTOCOLO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

## OBJETIVOS

- Aprender el protocolo básico y normas de comportamiento en restauración.
- Conocer el protocolo en la organización de eventos.
- Realizar una correcta atención al cliente dependiendo del contexto.
- Utilizar herramientas que faciliten la comunicación con el cliente.
- Capacitar al alumno para que desempeñe con autonomía el puesto de camarero.

## CONTENIDOS

### PROTOCOLO

1. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO
2. PRESIDENCIAS
3. ACTOS DE PIE
4. ACTOS SENTADOS
5. SISTEMAS BÁSICOS DE ORDENACIÓN
6. MEDIOS
7. ACTOS DE EMPRESA / INSTITUCIONALES
8. ACTOS SOCIALES
9. TIPOS DE MESAS
10. TIPOS DE SALONES
11. SISTEMAS DE INDICACION DEL PROTOCOLO

### ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

1. LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO:
  - ACOGIDA Y DESPEDIDA DEL CLIENTE.
  - LA EMPATÍA.
2. LA IMPORTANCIA DE NUESTRA APARIENCIA PERSONAL.
3. IMPORTANCIA DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE.
4. FINALIDAD DE LA CALIDAD DE SERVICIO.
5. LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE
6. EL TU Y EL USTED
7. CLIENTES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y VISUAL
8. CLIENTES DE CONSUMO FRECUENTE, DE CONSUMO HABITUAL Y DE CONSUMO OCASIONAL

9. PERFILES PSICOLÓGICOS DE LOS CLIENTES
10. OBJECIONES DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN.
11. RECLAMACIONES Y RESOLUCIONES.

## LA COMUNICACION EN RESTAURACIÓN

1. LA COMUNICACIÓN VERBAL: MENSAJES FACILITADORES.
2. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL:
  - GESTOS.
  - CONTACTO VISUAL.
  - VALOR DE LA SONRISA.
3. ELEMENTOS PARALINGÜÍSTICOS: VOLUMEN, TIMBRE, RITMO. PAUSAS Y SILENCIOS. ÉNFASIS
4. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN.
5. LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.

## PRECIO POR INSCRIPCIÓN

- **175 €**

## DOCENCIA

### LUISA CIFRE

Atesora más de 20 años de trayectoria profesional en el sector de la hostelería, donde ha compaginado su labor como Jefa de Protocolo y Jefa de Sala con la docencia de acciones formativas siempre vinculadas al servicio en sala.

Y como formadora de la Federación de Hostelería en la disciplina de SERVICIOS DE RESTAURANTE sabe transmitir su pasión por esta profesión y todo su buen hacer y experiencia con la ilusión de capacitar a las nuevas generaciones de personal de sala.

