



## Servicio y atención al cliente en restaurante

**Sku:** UF0259\_V2

**Horas:** 50

### OBJETIVOS

Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración, Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en el restaurante y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información reclamaciones y quejas,

### CONTENIDOS

#### Tema 1. Servicio en Restaurante.

- 1.1. Concepto de oferta gastronómica criterios para su elaboración
- 1.2. Platos significativos de la cocina nacional e internacional
- 1.3. La comanda: concepto tipos características función y circuito
- 1.4. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
- 1.5. Tipos de servicio en la restauración
- 1.6. Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
- 1.7. Normas generales técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
- 1.8. Normas generales para el desbarasado de mesas
- 1.9. Servicio de guarniciones salsas y mostazas

#### Tema 2. Atención al Cliente en Restauración.

- 2.1. La atención y el servicio
- 2.2. La importancia de la apariencia del personal
- 2.3. Importancia de la percepción del cliente
- 2.4. Finalidad de la calidad de servicio
- 2.5. La fidelización del cliente
- 2.6. Perfiles psicológicos de los clientes
- 2.7. Objeciones durante el proceso de atención
- 2.8. Reclamaciones y resoluciones
- 2.9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión

Europea

Tema 3. La Comunicación en Restauración.

3.1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores

3.2. La comunicación no verbal

3.3. La comunicación escrita

3.4. Barreras de la comunicación

3.5. La comunicación en la atención telefónica

Tema 4. La Venta en Restauración.

4.1. Elementos claves en la venta

4.2. Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas

4.3. Fases de la venta