



## **Servicio de restauración en alojamientos rurales ubicados en entornos rurales y/o naturales**

**Sku:** UF0688\_V2

**Horas:** 40

### **OBJETIVOS**

Desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en el comedor utilizando las técnicas idóneas según tipo y/o categoría del alojamiento

### **CONTENIDOS**

Tema 1. Atención al cliente en restauración.

- 1.1 La atención y el servicio.
- 1.2 La importancia de nuestra apariencia personal.
- 1.3 Importancia de la percepción del cliente.
- 1.4 Finalidad de la calidad de servicio.
- 1.5 La fidelización del cliente.
- 1.6 Perfiles psicológicos de los clientes.
- 1.7 Objeciones durante el proceso de atención.
- 1.8 Reclamaciones y resoluciones.
- 1.9 Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

Tema 2. La comunicación en restauración

- 2.1 La comunicación verbal: mensajes facilitados.
- 2.2 La comunicación no verbal.
- 2.3 La comunicación escrita.
- 2.4 Barreras de la comunicación.
- 2.5 La comunicación en la atención telefónica.

Tema 3. La venta en restauración

- 3.1 Elementos claves en la venta.
- 3.2 Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas.
- 3.3 Fases de la Venta.

Tema 4. Servicio de alimentos y bebidas en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales

- 4.1 Montaje y adecuación de las instalaciones.
- 4.2 Disposición de la decoración y ambientación.
- 4.3 Puesta a punto de la maquinaria y equipos.
- 4.4 Información gastronómica.
- 4.5 Servicio de alimentos y bebidas.
- 4.6 Descripción aplicación y formalización de las comandas.
- 4.7 Seguimiento del servicio.
- 4.8 Normas básicas de protocolo y comportamiento en la mesa.
- 4.9 Postservicio de alimentos y bebidas.
- 4.10 Supervisión de instalaciones y equipamiento.