



Atención al cliente en restauración

Sku: CT1101

Horas: 18

CONTENIDOS

Índice de Contenido: 1. La atención y el servicio. 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. Perfiles psicológicos de los clientes. 7. Objeciones durante el proceso de atención. 8. Reclamaciones y resoluciones. 9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.