



## **(UF0259) Servicio y atención al cliente en Restaurante.**

**Sku:** 40298IN

**Horas:** 50

**Formato:** HTML 5

### **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**

- **Unidad 1. Servicio del restaurante**
  - Introducción
  - Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
  - Platos significativos de la cocina nacional e internacional
  - La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito
  - Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
  - Tipos de servicio en la restauración
  - Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
  - Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
  - Normas generales para el desbarasado de mesas
  - Servicio de guarniciones, salsas y mostazas
  - Resumen
- **Unidad 2. Atención al cliente en restauración**
  - Introducción
  - La atención y el servicio
  - La importancia de la apariencia personal

- Importancia de la percepción del cliente
- Finalidad de la calidad de servicio
- La fidelización del cliente
- Perfiles psicológicos de los clientes
- Objeciones durante el proceso de atención
- Reclamaciones y resoluciones
- Protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea
- Resumen

- **Unidad 3. La comunicación en restauración**

- Introducción
- La comunicación verbal: mensajes facilitadores
- La comunicación no verbal
- La comunicación escrita
- La comunicación en la atención telefónica
- Barreras de la comunicación
- Resumen

- **Unidad 4. La venta en restauración**

- Introducción
- Elementos claves en la venta
- Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas
- Fases de la venta
- Resumen