



## Confianza y seguridad en los establecimientos de restauración: la recepción y atención al cliente. HOTA14

Sku: 62836IN

Horas: 20

### OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos para establecer protocolos de bienvenida y atención al cliente que garantice la imagen de un establecimiento libre de covid-19, ajustando cada uno de los procedimientos de *check in* y *check out* a las directrices y recomendaciones establecidas por las autoridades sanitarias, que logren la confianza y fidelidad del cliente.
- Conocer la importancia de la transmisión de confianza y seguridad en la era pos-covid-19.
- Diferenciar los distintos tipos de seguridades dentro de las emociones del individuo que se reflejan en el ámbito empresarial y en el proceso de compraventa.
- Analizar todo aquello referente a la seguridad en materia de covid-19 que implementan las empresas españolas.
- Conocer las acciones para hacer frente a los nuevos desafíos de la era covid-19.

### CONTENIDOS

#### **Transmisión de confianza y seguridad en la era covid-19**

Introducción

Jerarquía de necesidades del ser humano

Sensación de vulnerabilidad, inseguridad y desconfianza

Factores psicológicos ante una crisis sanitaria

Hábitos de compra/venta en la era covid-19

Resumen

#### **Conocimiento de los distintos tipos de seguridades**

Introducción

Concepto de seguridad

Necesidad de seguridad

Tipos de seguridades

Seguridad: las necesidades y métodos de compra

Resumen

## **Conocimiento de la seguridad en España ante el covid-19**

Introducción

Los datos del mercado español

El *marketing* de los productos nacionales

Seguridad: oportunidades de mercado en España

Resumen

## **Preparación frente a los nuevos retos de la era covid-19**

Introducción

Cómo construir dichas burbujas de seguridad

Construcción de burbujas de seguridad

Medidas sanitarias para la restauración

Oferta de confianza ante una crisis sanitaria

Espacios libres/free covid

Técnicas de recepción y atención al cliente en la era covid-19

Uso de herramientas tecnológicas para la atención al cliente en la era pos-covid19

Aplicación de la dirección comercial y *marketing* estratégico aplicado a la era pos-covid19 en la restauración

Resumen