



Atención al cliente en restauración en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales

Sku: CT1565

Horas: 14

Formato: HTML

CONTENIDOS

1. La atención y el servicio. 1.1. Acogida y despedida del cliente. 1.2. La empatía. 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. 6.1. Cliente lento. 6.2. Cliente indiferente o distraído. 6.3. Cliente reservado. 6.4. Cliente dominante. 6.5. Cliente indeciso. 6.6. Cliente vanidoso. 6.7. Cliente desconfiado. 6.8. Cliente preciso. 6.9. Cliente locuaz. 6.10. Cliente impulsivo. 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.