

UF0259: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN



- 📖 **Modalidad: Presencial**
- 🕒 **Duración: 50 horas**
- 👤 **Tutor personal**
- 📄 **Diploma acreditativo**
- 🔑 **Garantía de aprendizaje**
- € **Precio: Subvencionado**

✓ OBJETIVOS

Los objetivos del curso son:

- Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala, utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración.
- Asimismo, 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

1. Servicio del Restaurante

- Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración.
- 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.

2. Atención al cliente en restauración

- 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 en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

3. La comunicación en restauración

- La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
- La comunicación no verbal: Contacto visual y valor de la sonrisa.
- La comunicación escrita.
- Barreras de la comunicación.
- La comunicación en la atención telefónica.

4. La venta en restauración

- Elementos claves en la venta:
 - Personal
 - Producto
 - Cliente
- Las diferentes técnicas de Venta.
- Fases de la Venta.

👤 PLAN DE TRABAJO

El desarrollo del curso presencial se realizará en las instalaciones de CCI FORMACIÓN, sitas en: Polígono Industrial Romica · C/E, nº 140 - Nave 23 · 02007 Albacete.

FECHA INICIO	FECHA FIN	DÍAS Y HORARIOS	HORAS
		PENDIENTE DE CONCRETAR	50



PARTICIPANTES

Los participantes de la acción formativa serán trabajadores ocupados en el momento del inicio del curso que deberán pertenecer a las empresas del sector de “Empresas de hostelería”.

Los participantes, en el momento de inicio de la acción formativa deberán cumplir además con alguno de los siguientes requisitos de acceso:

- Estar en posesión del título de Bachiller o equivalente.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad nivel 3 o un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia.
- Cumplir el requisito académico de acceso a ciclos formativos de grado superior o bien haber superado la prueba de acceso.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años.
- Tener las competencias clave de nivel 3.

CERTIFICADO ACREDITATIVO

Una vez terminado el curso, cada alumno recibirá el Certificado Acreditativo de la **UF0259: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE** que garantiza que la ha superado con éxito.

INSCRIPCIÓN

DATOS DEL ALUMNO

APELLIDOS		NOMBRE	
FECHA DE NACIMIENTO	D.N.I.	NACIONALIDAD	SEXO <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
DOMICILIO	POBLACIÓN	CÓDIGO POSTAL	
TLF PARTICULAR	TLF MÓVIL	E-MAIL	
MINUSVALÍA	SÍ <input type="checkbox"/> TIPO _____ NO <input type="checkbox"/>		

IMPORTANTE: Es imprescindible cumplimentar todos los datos solicitados para que esta ficha de Inscripción sea válida.

FECHA

FIRMADO ALUMNO

(Declaro que los datos expuestos corresponden a la realidad)