



Curso ON-LINE

# SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

---

## 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.

## ÍNDICE

### **UD1. Servicio del Restaurante**

- 1.1 Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración.
- 1.2 Platos significativos de la cocina nacional e internacional.
- 1.3 La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito.
- 1.4 Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada.
- 1.5 Tipos de servicio en la restauración.
- 1.6 Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento.
- 1.7 Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa.
- 1.8 Normas generales para el desbarasado de mesas.
- 1.9 Servicio de guarniciones, salsas y mostazas.

### **UD2. Atención al cliente en restauración**

- 2.1 La atención y el servicio.
- 2.2 La importancia de la apariencia personal.
- 2.3 Importancia de la percepción del cliente.
- 2.4 Finalidad de la calidad de servicio.
- 2.5 La fidelización del cliente.
- 2.6 Perfiles psicológicos de los clientes.
- 2.7 Objeciones durante el proceso de atención.
- 2.8 Reclamaciones y resoluciones.
- 2.9 Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

### **UD3. La comunicación en restauración**

- 3.1 La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
- 3.2 La comunicación no verbal.



- 
- 3.3 La comunicación escrita.
  - 3.4 Barreras de la comunicación.
  - 3.5 La comunicación en la atención telefónica.

**UD4. La venta en restauración**

- 4.1 Elementos claves en la venta.
- 4.2 Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas.
- 4.3 Fases de la Venta.