



ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA



Objetivos

- Asimilar normas básicas de actuación y procedimientos a seguir relativos al trato con el cliente.
- Comprender la necesidad de trabajar en equipo y la importancia del servicio al cliente interno.
- Conocer el significado de la calidad en la atención al cliente y los elementos a considerar para llegarla a conseguir.
- Definir las conductas y actitudes adecuadas que debe mostrar un camarero para ser capaz de satisfacer las necesidades de clientes con personalidades diferentes.
- Desarrollar habilidades de comunicación para mejorar el trato con los clientes.
- Determinar y potenciar las competencias personales necesarias para desempeñar tareas de servicio y atención al cliente.
- Entender las diferentes etapas de proceso de atención al cliente como un proceso de venta.
- Saber reaccionar ante situaciones comprometidas y adversas (quejas y reclamaciones) para saber sacar partido de ellas.



Contenido

1. Atención al cliente

- 1.1. Definición de atención al cliente
- 1.2. El servicio al cliente
- 1.3. Principios de la atención al cliente
- 1.4. Protagonistas de la atención al cliente
- 1.5. Planificación de la atención al cliente
- 1.6. Organización de la atención al cliente
- 1.7. Gestión de la calidad en la atención al cliente
- 1.8. La atención al cliente y el servilismo
- 1.9. El tiempo y la atención al cliente
- 1.10. Normas básicas de actuación
- 1.11. Quejas y reclamaciones

2. El trato con el cliente

- 2.1. Actitudes positivas
- 2.2. Potencial para el trato con clientes
- 2.3. Cualificación para el trato con clientes
- 2.4. Formación para el trato con clientes
- 2.5. La motivación para el trato con clientes
- 2.6. El trato con el cliente: cómo conseguir clientes satisfechos

3. El trabajo en equipo

- 3.1. El trabajo en equipo
- 3.2. El clima grupal

3.3. Un grupo y un equipo

4. Los clientes

4.1. Tipos de clientes

4.2. Situaciones difíciles

5. Técnicas de comunicación

5.1. La comunicación y el servicio al cliente

5.2. Los elementos del proceso de comunicación

5.3. Habilidades en la comunicación

5.4. Normas básicas en el uso del lenguaje

5.5. El lenguaje verbal

5.6. El lenguaje no verbal

5.7. Las barreras de comunicación

5.8. Tipos de comunicación

6. El proceso de venta

6.1. El camarero y la venta

6.2. Análisis de los componentes de venta

6.3. Etapas de la venta

6.4. Tipos de venta

7. La calidad del servicio

7.1. ¿Qué es calidad?

7.2. La evolución de la calidad

7.3. Sistemas de calidad en el servicio

7.4. La calidad diferencial y la segmentación de clientes

7.5. El cliente interno

7.6. La orientación al cliente

7.7. Los costes y la calidad de atención al cliente

7.8. La satisfacción del cliente

7.9. Necesidades y aspiraciones del cliente

