



Atención al cliente en Hostelería



Teleformación



60 Horas



100%
Subvencionado

Con este **curso gratuito de Atención al cliente en hostelería**, 100% subvencionado por la **Junta de Extremadura y SEXPE**, aprenderás los factores que influyen en la relación con los clientes en la hostelería y los tipos de clientes que puedes tener para evitar o resolver los posibles conflictos que se puedan producir.

“Learn different, learn with us.”



Atender a los clientes en el entorno de la hostelería, realizando una correcta recepción de los mismos mediante la aplicación de las técnicas de atención y comunicación según el tipo de cliente y el tipo de demanda de información o reclamación efectuada, así como gestionar los programas de fidelización y evaluación después de la realización del servicio.



Contenidos (COMM031PO):

Módulo nº 1 Técnicas de atención al cliente en hostelería

- Identificación de las habilidades verbales y no verbales en la atención al cliente en hostelería
- Diferenciación de técnicas de comunicación con el cliente en hostelería
- Aspectos a considerar en la atención eficaz al cliente en hostelería
- Asimilación de la importancia del uso de las habilidades sociales para la comunicación y trato con el cliente.
- Desarrollo de actitudes positivas en la atención al cliente para el logro de una atención eficaz, tales como la escucha activa, entre otras.
- Uso de la empatía como base para la detección de las necesidades del cliente.
- Valoración positiva sobre la importancia de una imagen cuidada y una apariencia física agradable para transmitir confianza al cliente.

Módulo nº 2: Fases de la atención al cliente en hostelería

- Desarrollo de las fases en la atención al cliente en hostelería
- Aplicación del decálogo de las pautas fundamentales en la atención eficaz al cliente
- Detección de las tipologías de clientes en hostelería en relación a sus actitudes y comportamientos
- Aplicación de programas de fidelización y evaluación
- Asimilación de la importancia del cumplimiento de las diferentes fases de forma consecutiva para realizar una eficaz atención al cliente
- Desarrollo de la observación y la escucha activa en la identificación del tipo de cliente.
- Demostración de iniciativa y flexibilidad a la hora de realizar la atención al cliente
- Desarrollar pautas para captar el interés y el deseo del cliente y llevarlo a que tome

Módulo nº 3 Gestión de reclamaciones en hostelería y resolución de conflictos post-venta

- Identificación de los diferentes tipos de reclamaciones o situaciones de conflicto.
- Aplicación de pautas eficaces en la resolución de reclamaciones y conflictos
- Conocimiento de la normativa existente respecto a la protección de los consumidores y usuarios
- Planificación, organización y gestión de todos los trámites a tener en cuenta ante una reclamación
- Asimilación de la importancia de la gestión eficaz de las reclamaciones del cliente
- Desarrollo de pautas eficaces en la gestión de los conflictos con la finalidad de llevarlos a buen fin
- Adquirir buenas prácticas en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios



Requisitos para realizar el Curso

El curso está 100% subvencionado (**gratuito**) para **trabajadores por cuenta propia de Extremadura (autónomos)** o **trabajadores por cuenta ajena de Extremadura** de los sectores:

- **Hostelería y Turismo**
- **Economía social:** cooperativas, fundaciones, sociedades laborales, etc.

Tendrán preferencia en la realización del curso:

Trabajadores de pequeñas y medianas empresas (**PYMES**), mujeres, afectados y víctimas del terrorismo y de la violencia de género, mayores de 45 años, trabajadores con baja cualificación y personas con discapacidad y trabajadores en ERTE.

Se admiten desempleados.

Realizando con éxito el curso, conseguirás un **diploma acreditativo** de la realización del curso.

¡Contacta con nosotros y te informaremos!



955 10 01 25



627 85 76 96



hola@miscursosyformacion.com