



## Gestión de la calidad de servicio en el sector de la hostelería



Teleformación



40 Horas



100%  
Subvencionado

Los sistemas de gestión de la calidad son utilizados por las organizaciones para asegurar su capacidad de proporcionar productos o servicios cumpliendo los requisitos de sus clientes, requisitos legales y reglamentarios y lograr la satisfacción del cliente mejorando continuamente la eficacia. En este **curso gratis de Gestión de la calidad de servicio en el sector de la hostelería**, conseguirás conocimientos para asegurar la calidad y los procesos.

*“Learn different, learn with us.”*



Adquirir los conocimientos, destrezas y habilidades adecuados para una gestión de calidad en el sector hostelero, así como mejorar las aptitudes y actitudes relacionadas con la comunicación y el servicio, apoyándose en un plan de calidad, y detectando malos servicios y errores que se cometen habitualmente.



## Contenidos (COMT007PO):

### 1. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR HOSTELERO

- 1.1. La cultura y los valores empresariales.
- 1.2. La importancia del proyecto común.
- 1.3. La F del servicio excelente como ventaja competitiva.

### 2. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO HOSTELERO

- 2.1. Gestión de la calidad del servicio.
- 2.2. Normas de calidad del servicio.
- 2.3. Satisfacción del cliente.

### 3. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO

- 3.1. Las motivaciones del cliente.
- 3.2. La relación con los clientes.
- 3.3. La atención al cliente y la aplicación de las técnicas de venta.
- 3.4. Tipos de clientes.

### 4. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

- 4.1. Comunicación interpersonal.
- 4.2. Comunicación verbal.
- 4.3. Comunicación no verbal.
- 4.4. La escucha activa.
- 4.5. Gestión de bloqueos, conflictos, quejas y reclamaciones.

### 5. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

- 5.1. Normas de la calidad del servicio.

### 6. ¿COMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?



6.1. Como implantar y evaluar un modelo de calidad en la empresa.

## 7. LA CAZA DE ERRORES

7.1. Los costes de la no calidad y los errores.

7.2. La mala calidad en el servicio.

## 8. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

8.1. La detección de las necesidades de los clientes.

8.2. La satisfacción del cliente en la norma ISO 9001:2000.

8.3. Herramientas para medir la satisfacción del cliente.

## 9. EL TELÉFONO

9.1. Componentes de la comunicación telefónica.

9.2. Rol de informador.

9.3. Psicología del interlocutor.

## 10. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO

## 11. LA INDUSTRIA DE LA HOSTELERÍA

11.1. El espíritu de la hostelería.

11.2. Bienvenidos a la industria de la hostelería.

11.3. Viajes y turismo.

11.4. El alojamiento.

11.5. Desarrollo del hotel.

11.6. Explotación y funcionamiento del hotel.

11.7. Artes culinarias y explotación de los servicios de comidas.

11.8. Las bebidas.

11.9. Sectores especializados de la industria de la hostelería.

11.10. Únicamente negocios.

11.11. Las actividades de ocio y la hostelería.





## Requisitos para realizar el Curso

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

- Hostelería, Agencias de viajes, Alquiler de vehículos con y sin conductor, Transporte de viajeros por carretera, Transporte aéreo, Empresas organizadoras del juego del Bingo, Elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio.

También pueden realizar este curso los trabajadores que se encuentren **afectados por un ERTE** en vigor.

Este curso pertenece a la convocatoria de formación Nacional 2021.

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

**¡Contacta con nosotros y te informaremos!**



910 10 10 80



662 51 66 65



[hola@miscursosyformacion.com](mailto:hola@miscursosyformacion.com)