

## HOTR01 ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA



**180,00 € - 250,00 €**

Este curso de atención al cliente en hostelería le ofrece una formación especializada en la materia y le capacita para 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.

**Categorías:** [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Hostelería y Turismo](#)

### INFORMACIÓN

**Duración** [60 h](#)  
**Modalidad** [Online](#)

<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE
<b>Precio</b>	Particular, Empresa

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

1. Identificación de las habilidades verbales y no verbales en la atención al cliente en hostelería
2. - Introducción al sector de la hostelería
3. - Factores destacables en la Atención al Cliente en actividades de servicio de ocio y turismo
4. - Comunicación verbal: mensajes facilitadores
5. - Comunicación no verbal: kinésica, proxémica, icónica
6. - Comunicación paraverbal
7. Diferenciación de técnicas de comunicación con el cliente en hostelería
8. - Elementos de la comunicación: emisor, mensaje, receptor, canal y código.
9. - Barreras de la comunicación: semánticas o lingüísticas, psicológicas y actitudinales, fisiológicas y otras barreras.
10. - Estilos de comunicación: agresivo, pasivo, asertivo.
11. Aspectos a considerar en la atención eficaz al cliente en hostelería
12. - Contacto directo con el cliente: aspectos lingüísticos, imagen, apariencia personal, lenguaje corporal.
13. - Contacto no directo con el cliente: telefónico, escrito, webs, redes sociales.
14. - Importancia de la tríada conocimientos, habilidades y actitud en la atención al cliente en hostelería.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. FASES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

1. Desarrollo de las fases en la atención al cliente en hostelería
2. - Acogida, información, objeciones, despedida, post-venta

3. - Aplicación de la técnica AIDA en hostelería
4. Aplicación del decálogo de las pautas fundamentales en la atención eficaz al cliente
5. - Captar la atención del cliente
6. - Recibir al cliente con amabilidad y cortesía
7. - Capacidad de escucha
8. - Dominio del lenguaje verbal
9. - Dominio del lenguaje no verbal
10. - Utilización de la sonrisa
11. - Cuando sea posible, utilización del nombre del cliente
12. - Mantenimiento constante de una actitud de servicio
13. - Resolución inmediata de conflictos
14. - Cumplimiento de compromisos
15. Detección de las tipologías de clientes en hostelería en relación a sus actitudes y comportamientos
16. - Cliente lento, indiferente o distraído, reservado.
17. - Cliente dominante, indeciso, vanidoso, impulsivo.
18. - Cliente desconfiado, preciso, locuaz.
19. Aplicación de programas de fidelización y evaluación
20. - Fidelización del cliente en hostelería.
21. - Ventas sustitutivas y ventas cruzadas en hostelería.
22. - Técnicas de evaluación en hostelería: evaluación de calidad, encuestas de evaluación, plataformas de evaluación/valoración online.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE RECLAMACIONES EN HOSTELERÍA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

1. Identificación de los diferentes tipos de reclamaciones o situaciones de conflicto.
2. - Diferenciación entre sugerencias, quejas y reclamaciones
3. - Reclamaciones y/o quejas más usuales en hostelería: restauración y servicios de alojamiento
4. Aplicación de pautas eficaces en la resolución de reclamaciones y conflictos
5. - Habilidades sociales para la resolución de conflictos: percepción del cliente, manejo de emociones, escucha activa, empatía, asertividad
6. - Convertir problemas en oportunidades
7. - Aprender de la experiencia
8. Conocimiento de la normativa existente respecto a la protección de los consumidores y usuarios
9. - Normativa de la Unión Europea respecto a la protección de los consumidores y usuarios
10. - Normativa aplicable en España respecto a la protección de los consumidores y usuarios

