Código: 27058

Unidad Formativa:
UF0259 - Servicio y atención al cliente en restaurante

Módulo: MF1052_2 - SERVICIO EN RESTAURANTE

Certificado de Profesionalidad:
HOTR0608 - SERVICIOS DE RESTAURANTE

Modalidad: ONLINE

Duración: 50h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. También permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.
En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:

Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

securs@
CONSULTORÍA DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36208 - VIGO
Telf.: 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

Este curso capacita al alumnado para desempeñar con profesionalidad las tareas de servicio y atención al cliente en establecimientos de restauración, con especial atención al trato directo en sala y a la coordinación con el resto del equipo. A lo largo del recorrido se aprende a definir y comunicar la oferta gastronómica, a gestionar la comanda y a aplicar las distintas modalidades de servicio, el marcado de mesa y las técnicas de servicio de alimentos y bebidas, así como el desbaratado y la recogida. La atención al cliente ocupa un lugar central: se trabaja la apariencia personal, la percepción del comensal, la calidad de servicio, la fidelización, los perfiles psicológicos, las objeciones y la resolución de reclamaciones dentro del marco de protección de consumidores y usuarios. Se completa la formación con la comunicación verbal, no verbal, escrita y telefónica, y con las técnicas de venta y el merchandising de comidas y bebidas. Al finalizar, el alumnado será capaz de prestar un servicio de sala eficaz y cordial, anticiparse a las necesidades del cliente, resolver incidencias con criterio y contribuir a la venta y a la fidelización en el restaurante.

Contenidos

Módulo 1: La oferta gastronómica y la comanda
1.1 - Criterios para definir y organizar la oferta gastronómica
1.2 - Platos representativos de la cocina española e internacional
1.3 - La comanda: función, tipos y recorrido en el restaurante
1.4 - Toma de la comanda manual y con sistema informatizado
1.5 - Interpretación y traslado de la comanda a cocina y barra
1.6 - Control y seguimiento de la comanda durante el servicio
Resumen del módulo 1
Módulo 2: Modalidades de servicio y montaje de la mesa
2.1 - Tipos de servicio en restauración y su aplicación
2.2 - Preparación de la sala y mise en place
2.3 - Marcado de mesa: utensilios según el alimento
2.4 - Normas generales de servicio de alimentos en mesa
2.5 - Técnicas y procesos de servicio de bebidas
2.6 - Orden, tiempos y coordinación durante el servicio
Resumen del módulo 2
Módulo 3: Desarrollo del servicio y atención en sala
3.1 - Servicio de guarniciones, salsas y mostazas
3.2 - Atención al cliente durante el transcurso del servicio
3.3 - Reposición y mantenimiento del espacio de mesa
3.4 - Desbaratado y retirada de mesas
3.5 - Prevención y resolución de incidencias en sala
3.6 - Cierre del servicio y puesta a punto del comedor
Resumen del módulo 3
Módulo 4: Fundamentos de la atención y la calidad de servicio
4.1 - La atención como parte esencial del servicio
4.2 - Apariencia personal e imagen profesional
4.3 - Percepción del cliente y factores que la condicionan
4.4 - Expectativas, satisfacción y calidad percibida
4.5 - Finalidad de la calidad de servicio en restauración
4.6 - Actitudes y habilidades del profesional de sala
Resumen del módulo 4
Módulo 5: Fidelización, perfiles de cliente y objeciones
5.1 - Valor del cliente y estrategias de fidelización
5.2 - Perfiles psicológicos de los clientes
5.3 - Adaptación de la atención a cada perfil
5.4 - Objeciones durante el proceso de atención
5.5 - Técnicas para responder a las objeciones
5.6 - Seguimiento y relación posterior con el cliente
Resumen del módulo 5
Módulo 6: Reclamaciones y protección de consumidores
6.1 - Concepto y tipos de reclamación en restauración
6.2 - Recepción de la queja y actitud ante el cliente

6.3 - Procedimiento de registro y tramitación de reclamaciones
6.4 - Resolución y seguimiento de la reclamación
6.5 - Normativa de protección de consumidores y usuarios en España
6.6 - Marco de la Unión Europea y buenas prácticas de consumo
Resumen del módulo 6
Módulo 7: La comunicación en la restauración
7.1 - Comunicación verbal y mensajes que facilitan el entendimiento
7.2 - Escucha activa y empatía en la relación con el cliente
7.3 - Comunicación no verbal y lenguaje corporal
7.4 - Comunicación escrita en la atención al cliente
7.5 - Barreras de la comunicación y cómo superarlas
7.6 - Atención telefónica y gestión de la comunicación a distancia
7.7 - Coordinación comunicativa con cocina y equipo de sala
Resumen del módulo 7
Módulo 8: La venta en restauración
8.1 - Elementos clave de la venta en el restaurante
8.2 - Técnicas de venta y venta sugerida
8.3 - Fases del proceso de venta
8.4 - Merchandising de bebidas y comidas
8.5 - Argumentación y recomendación de productos
8.6 - Seguimiento de resultados y mejora de la venta
8.7 - Venta ética y satisfacción del cliente
Resumen del módulo 8