

Curso: 'Atención al cliente en hostelería y turismo'

Almagro, lunes 10, 17 y 24 de junio (3 sesiones). De 09:00 a 12:30 h.

Aula formativa de la Biblioteca pública. Mayor de Carnicería, 11

Un cliente satisfecho volverá a un establecimiento. La atención al cliente es un elemento diferenciador que fideliza al consumidor y evita que vaya a la competencia. Por regla general, entre dos establecimientos similares, el cliente volverá a aquel en el que haya recibido mejor trato. No hay que olvidar que las personas evalúan la calidad de la atención que le brindan y emiten opiniones que pueden resultar fundamentales para el crecimiento de un negocio.

En este curso, organizado por la **Cámara de Comercio y el Ayuntamiento de Almagro**, y financiado por la **Diputación Provincial** en el marco del **Programa Impulsa Turismo**, se darán a conocer a los participantes las estrategias para ofrecer servicios de calidad en hostelería y dotarlos de las herramientas y habilidades necesarias para alcanzar la excelencia profesional.

Dirigido a

Empleados de restauración, hostelería, jefes de sala, camareros, recepcionistas, personas de atención al público en el ámbito del turismo y, en general, a todos aquellos que deseen adquirir, mejorar y actualizar su formación en este sector con una preparación específica. Tendrán prioridad en la inscripción los profesionales en activo del sector de la hostelería y el turismo.

Programa

Unidad 1: El SICTED y la calidad en el servicio al cliente

- El SICTED y la calidad en los destinos turísticos.
- Concepto de calidad. La calidad en el servicio.
- La calidad como ventaja competitiva.
- Internet como escaparate de satisfacción de los clientes.

Unidad 2: Profesionalidad en el trato al cliente

- Normas de cortesía y protocolo en el trato al cliente.
- Limitaciones en la actuación con el trato al cliente.
- Notas distintivas de profesionalidad en el trato al cliente.

Unidad 3: La imagen como estrategia de venta

- Elementos que integran el concepto de imagen.
- Importancia de estructurar adecuadamente la presentación de los servicios.
- Estrategias de diferenciación por la imagen.

Unidad 4: Tratamiento de quejas y reclamaciones

- Marco legal y normativo.
- Hoja de reclamaciones.
- Buzón de sugerencias.

Unidad 5: La atención al cliente como ventaja competitiva

Tipología de clientes.
Detección de necesidades.
Satisfacción de necesidades de los clientes.
Estrategias de atención al cliente.

Unidad 6: La excelencia en la atención al cliente

La comunicación con el cliente.
La comunicación con el equipo de trabajo.
Crear una experiencia satisfactoria para los clientes.
Conclusiones estratégicas para hacer de la atención al cliente una ventaja competitiva.

Más información

La participación en el curso es gratuita previa inscripción

[CONVOCATORIA Y FICHA DE INSCRIPCIÓN](#)

En página web www.camaracr.org

Área de Desarrollo Empresarial - Cámara de Comercio e Industria de Ciudad Real

Juana Fernández-Luengo

Teléfono: 926 27 44 44

Fax: 926 25 56 81

formacion@camaracr.org