

CURSO
“CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA”
Valdepeñas, martes y jueves, del 18 de octubre al 22 de noviembre de 2016
Concejalía de Desarrollo Empresarial. C/ Castellanos, 23. 17:00 a 20:00 horas

El cliente es la razón de ser de toda empresa, la empresa existe porque existe el cliente y éste cada día es más exigente. Aunque no lo notamos, los clientes evalúan la calidad de la atención que le brindan las empresas y además perciben y emiten opiniones de la organización en función de cómo fueron atendidos.

La **Cámara de Comercio, Industria y Servicios** y el **Ayuntamiento de Valdepeñas**, con el objetivo de impulsar la **hostelería y el turismo** de nuestro entorno, organizan este taller, financiado por la **Diputación Provincial**, en el que se dará a conocer a los participantes las estrategias para ofrecer servicios de calidad y dotarlos de las herramientas y habilidades necesarias para alcanzar la excelencia profesional.

Dirigido a

Empleados de restauración, hostelería, maîtres, jefes de sala, camareros 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.

Programa

Duración: 30 horas

Unidad 1

1. La adecuada atención al cliente y su importancia
 - Los clientes y los diferentes tipos
 - Necesidad de una buena atención al cliente
 - El profesional como parte de la cadena
2. Limitaciones en la actuación
 - Límites a la iniciativa de los profesionales
 - La responsabilidad con los clientes
 - Las habilidades de la atención al cliente
3. Primeras impresiones
 - Importancia de las mismas
 - Factores que contribuyen en la formación de ellas
 - La vestimenta
 - La comunicación no verbal
4. Efectividad y profesionalidad de la organización
 - La apariencia
 - La proxemia
 - El lenguaje corporal
5. Ejercicio de Repaso

Unidad 2:

1. Concepto de calidad
 - Definición
 - Importancia de la calidad
 - Administración de la Calidad Total
 - Normas ISO
2. La calidad en el servicio
 - Significado de calidad en el servicio
 - Escalera de calidad
 - Labor de equipo
3. Ejercicio de Repaso

Unidad 3:

- 1 Estrategias de atención al cliente
 - La adecuada atención al cliente
 - Elementos que intervienen en un saludo positivo
 - Técnicas para mantener la buena impresión
 - Personalización del encuentro
2. La atención telefónica
 - Tácticas para mantener una impresión positiva a través del teléfono
 - Utilización de preguntas informativas
3. Detección de necesidades
 - Responder al cliente
 - Adecuación de las respuestas a las características del cliente
 - Satisfacer las necesidades
4. Involucración del cliente en el proceso
 - Preguntas para descubrir necesidades
 - Soluciones a los problemas
 - Información y encumbración del cliente
 - Investigación sobre los modos de satisfacer a los clientes
5. Ejercicio de Repaso

Unidad 4:

1. Clientes insatisfechos
 - Los conflictos y las reclamaciones son oportunidades
 - Solución efectiva de los problemas
2. Reglas básicas para solucionar los problemas con los clientes
 - Reconocimiento y escucha
 - Preguntas y trato con propiedad
 - Descubrimiento del problema
 - Iniciativa solucionadora
3. El manejo de "lo difícil" y la Técnica Transaccional
 - Tipos de objeciones y tratamiento
 - Los clientes difíciles y la empatía
 - Técnica del Análisis Transaccional para manejar las situaciones conflictivas

4. Ejercicio de Repaso

Más información e inscripciones

La participación en el Curso es **GRATUITA**, previa inscripción.
Tendrán prioridad en la inscripción los profesionales en activo del sector de la hostelería

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