

**CURSO**  
**“CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA”**  
**Manzanares, lunes, 28 de noviembre, 12 y 19 de diciembre de 2016**  
**Vivero de empresas, calle Labradores, nº 1, 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 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 Manzanares**, 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: 24 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 taller es **GRATUITA**, previa inscripción.  
Tendrán prioridad en la inscripción los profesionales en activo del sector de la hostelería

[Convocatoria y ficha de preinscripción](#)

En página web [www.camaracr.org](http://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](mailto:formacion@camaracr.org)