



LA ATENCION AL CLIENTE

INTRODUCCIÓN

Este curso proporciona los conocimientos y conceptos básicos para desarrollar las destrezas, habilidades y técnicas de la profesión del/la camarero/a .

El curso consta de 4 módulos teóricos con sus correspondientes actividades y casos prácticos que ayudarán a afianzar los conceptos adquiridos en la fase teórica.

Al final de cada módulo el/la alumno/a podrá comprobar su nivel de aprendizaje alcanzado realizando el correspondiente test de evaluación de módulo.

OBJETIVOS DEL CURSO

Proporcionar una formación específica y suficiente a personas que deseen trabajar como camareros/as, familiarizarse con la terminología del puesto de trabajo, conseguir el mejor desempeño en el desarrollo del servicio proporcionando un buen servicio al cliente, consiguiendo su satisfacción, la de la empresa y la suya propia.

Los principales objetivos del curso son:

Atender al cliente

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este curso va dirigido a todas aquellas personas que tengan una vocación de servicio al cliente y deseen desarrollar su actividad laboral en el sector de la hostelería.

CONTENIDOS:

Módulo 1: Competencias del/la camarero/a en la atención al cliente

Módulo 2: La comunicación verbal y no verbal.

Módulo 3: Aptitudes del/la camarero/a de banquetes y eventos.

Módulo 4: Atención al cliente en quejas y reclamaciones.