



CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANT

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar competencias para mejorar la calidad del servicio en el restaurant, enfocándose en las habilidades de los garzones para asegurar la satisfacción del cliente.



Objetivos específicos

- Comprender los principios básicos del servicio al cliente en restaurantes.
- Mejorar las habilidades de comunicación y atención al cliente.
- Aplicar técnicas avanzadas para la resolución de conflictos.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción al Servicio en Restaurantes

1. Historia y evolución del servicio en restaurantes.
2. Importancia del servicio al cliente.
3. Rol del garzón en el servicio.
4. Expectativas del cliente en un restaurant.
5. Herramientas básicas de servicio.

Módulo 2: Comunicación Efectiva

1. Habilidades de comunicación verbal.
2. Escucha activa y empatía.
3. Manejo del lenguaje corporal.
4. Técnicas de presentación personal.
5. Asertividad en la comunicación.

Módulo 3: Protocolo y Etiqueta

1. Normas de etiqueta en el servicio.
2. Presentación de los platos.
3. Manejo de utensilios y cristalería.
4. Protocolo en servicio de vinos.
5. Atención a clientes especiales.

Módulo 4: Gestión del Tiempo

1. Organización del turno de trabajo.
2. Priorizar tareas en momentos de alta demanda.
3. Técnicas para mejorar la eficiencia.
4. Manejo de imprevistos.

5. Cumplimiento de horarios.

Módulo 5: Resolución de Conflictos

1. Identificación de situaciones conflictivas.
2. Técnicas de mediación.
3. Estrategias para resolver quejas.
4. Importancia de la calma y profesionalismo.
5. Seguimiento post-conflicto.

Módulo 6: Calidad en el Servicio

1. Definición de calidad en el servicio.
2. Indicadores y evaluación de calidad.
3. Importancia del feedback del cliente.
4. Mejora continua en el servicio.
5. Casos de éxito en calidad de servicio.

Módulo 7: Innovación y Tendencias

1. Nuevas tendencias en restauración.
2. Tecnología en el servicio al cliente.
3. Sostenibilidad y responsabilidad social.
4. Experiencias gastronómicas personalizadas.
5. Futuro del servicio en restaurantes.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl