



# CALIDAD DE SERVICIO EN RESTAURANTE PARA GARZONES

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

**Modalidad**  
**Presencial/Elearning**

**Reunión con Relator**  
**Costo 0**

**Incluye**  
**Diploma y Certificado**





## Objetivo general

Mejorar la calidad de servicio que ofrecen los garzones en los restaurantes a través del desarrollo de competencias específicas.



## Objetivos específicos

- Entender la importancia del servicio al cliente en restaurantes.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva con clientes del área gastronómica.
- Aplicar técnicas de manejo de quejas y conflictos en el área gastronómica.



## 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 De Calidad**

- Definición de calidad de servicio en un restaurante
- Importancia del servicio al cliente en un restaurante
- Impacto en la satisfacción del cliente en un restaurante
- Elementos de un buen servicio en un restaurant
- Calidad de servicio de un garzón

### **Módulo 2: Comunicación Efectiva**

- Escucha activa
- Lenguaje corporal
- Comunicación verbal y no verbal
- Técnicas de persuasión
- Comunicación Inicial.
- Comunicación entre el cliente y el garzón(a).
- Recepción del cliente.
- Que conductas debe evitar un garzón
- Evitar conductas descorteses
- Tipos de clientes del restaurante

### **Módulo 3: Manejo De Quejas Y Conflictos**

- Identificación de quejas comunes ¿Qué molesta a los clientes en el rubro gastronómico?
- Estrategias para resolver conflictos
- Técnicas de negociación
- Importancia de la empatía
- Ejercicios prácticos

### **Módulo 4: Técnicas De Ventas**

- Técnicas de upselling y cross-selling
- Identificación de necesidades del cliente
- Estrategias de cierre de ventas
- Importancia del seguimiento en la atención
- La Importancia de la Presentación Personal y normas de higiene

### **Módulo 5: Trabajo En Equipo**

- Dinámicas de grupo
- Roles y responsabilidades
- Mejora de la comunicación interna
- Resolución de problemas en equipo
- Trabajo colaborativo entre los garzones
- Actividades de team building

### **Módulo 6: Eficiencia Y Productividad**

- Planificación y organización
- Herramientas para mejorar la eficiencia
- Feedback de mejoras

## 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                      |