



CURSO DE GARZONES, 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

Proveer a los garzones las herramientas necesarias para mejorar la calidad del servicio en el restaurant y potenciar sus habilidades en atención al cliente.



Objetivos específicos

- Mejorar las habilidades de atención al cliente.
- Desarrollar habilidades blandas para el trabajo en equipo.
- Incrementar la satisfacción del cliente a través de un servicio excelente.



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

1. Importancia Del Servicio Al Cliente
2. Conceptos Básicos De Calidad
3. Rol Del Personal En El Servicio
4. Expectativas Del Cliente
5. Práctica: Simulaciones De Servicio

Módulo 2: Atención Al Cliente

1. Técnicas De Comunicación Eficaz
2. Manejo De Quejas Y Reclamos
3. Adaptación A Diferentes Tipos De Clientes
4. Lenguaje Corporal Y Su Impacto
5. Práctica: Role Play De Atención

Módulo 3: Habilidades Blandas

1. Trabajo En Equipo Efectivo
2. Solución De Conflictos
3. Empatía Y Escucha Activa
4. Manejo Del Estrés En El Trabajo
5. Práctica: Dinámicas De Grupo

Módulo 4: Conocimientos Técnicos

1. Protocolo De Servicio
2. Manejo De Menú Y Carta
3. Técnicas De Venta Ascendente
4. Higiene Y Presentación Personal

5. Práctica: Simulaciones De Toma De Pedido

Módulo 5: Gestión Del Tiempo

1. Planificación Y Organización
2. Prioridades En El Servicio
3. Optimización De Recursos
4. Herramientas De Gestión
5. Práctica: Ejercicios De Gestión

Módulo 6: Evaluación Y Mejora Continua

1. Indicadores De Calidad
2. Feedback Y Retroalimentación
3. Análisis De Experiencias
4. Plan De Mejora Personal
5. Práctica: Evaluación De Desempeño

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