



EXCELENCIA EN SERVICIO AL CLIENTE Y TÉCNICAS DE VENTA PARA GARZONES

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar competencias en atención al cliente, comunicación y técnicas de venta consultiva, permitiendo a los garzones ofrecer una experiencia de servicio memorable, incrementar las ventas y fortalecer la fidelización de los clientes.



Objetivos específicos

- Aplicar estándares de atención al cliente que mejoren la experiencia del comensal durante todo el servicio.
- Utilizar técnicas de comunicación y venta sugestiva para aumentar el ticket promedio de manera ética y profesional.
- Resolver reclamos y situaciones complejas con actitud positiva, fortaleciendo la imagen del establecimiento.



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

Fundamentos del Servicio al Cliente en Gastronomía

Contenidos:

Importancia del servicio al cliente en restaurantes y hoteles.
El rol del garzón como representante de la empresa.
Principios de hospitalidad, cordialidad y profesionalismo.
Imagen personal, lenguaje corporal y presentación.

Actividad Práctica: Simulación de bienvenida y atención inicial a distintos tipos de clientes.

Módulo 2

Comunicación Efectiva y Atención de Excelencia

Contenidos:

Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
Escucha activa y empatía con el cliente.
Identificación de necesidades y expectativas.
Manejo de clientes difíciles y situaciones conflictivas.

Actividad Práctica: Juegos de roles con diferentes perfiles de clientes y resolución de casos.

Módulo 3

Técnicas de Venta Sugestiva y Venta Consultiva

Contenidos:

Conceptos de venta sugestiva (Upselling y Cross-selling).
Cómo recomendar platos, bebidas y postres.
Argumentación basada en beneficios.
Cierre de ventas sin generar presión al cliente.

Actividad Práctica: Simulación de recomendaciones de carta para aumentar el consumo promedio.

Módulo 4

Conocimiento del Menú y Experiencia del Cliente

Contenidos:

y mucho más...

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