



EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y TÉCNICAS AVANZADAS DE SERVICIO PARA GARZONES

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Perfeccionar las competencias de atención al cliente de los garzones, aplicando técnicas avanzadas de servicio, comunicación, resolución de conflictos y ventas, con el fin de brindar experiencias memorables que contribuyan a la fidelización de los clientes y al aumento de la rentabilidad del establecimiento.



Objetivos específicos

- Aplicar protocolos avanzados de atención y servicio en restaurantes, hoteles y centros gastronómicos.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva, manejo de clientes difíciles y resolución de conflictos.
- Utilizar técnicas de venta sugestiva y fidelización para mejorar la experiencia del cliente e incrementar las ventas.



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

Excelencia en el Servicio al Cliente
Contenidos:
Importancia de la experiencia del cliente.
Estándares de servicio en gastronomía y hotelería.
Imagen profesional, presentación personal y lenguaje corporal.
Actitud de servicio y orientación al cliente.
Actividad Práctica: Simulación de atención profesional en diferentes tipos de clientes.

Módulo 2

Comunicación Avanzada y Protocolo de Atención
Contenidos:
Comunicación verbal y no verbal.
Escucha activa y empatía.
Protocolo de bienvenida, atención y despedida.
Atención personalizada según perfil del cliente.
Actividad Práctica: Role playing de atención en distintas situaciones de servicio.

Módulo 3

Manejo de Clientes Difíciles y Resolución de Conflictos

Contenidos:

Identificación de tipos de clientes complejos.
Técnicas de manejo de objeciones y reclamos.
Control emocional y comunicación asertiva.
Recuperación del servicio y fidelización.
Actividad Práctica: Resolución de casos reales de reclamos y situaciones conflictivas.

Módulo 4

Ventas Sugestivas y Fidelización del Cliente
Contenidos:
Técnicas de venta sugestiva (Upselling y Cross-selling).
Recomendación de platos, bebidas y maridajes.
Generación de experiencias memorables.
Fidelización y seguimiento del cliente.
Actividad Práctica: Simulación de ventas sugestivas y asesoría gastronómica al cliente.

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