



FORMACIÓN DE GARZONES

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades y competencias necesarias para brindar un servicio de excelencia en el área de hotelería y turismo.



Objetivos específicos

- Capacitar a los participantes en las técnicas básicas del servicio de garzones.
- Mejorar la calidad del servicio mediante la práctica de normas y protocolos.
- Fomentar la atención al cliente y el trabajo en equipo en un ambiente de restaurante.



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 Garzones

1. Historia y evolución del servicio en restaurant
2. Funciones y responsabilidades del garzón
3. Importancia de la presentación personal
4. Normas básicas de cortesía y protocolo
5. Comunicación efectiva con el cliente

Módulo 2: Técnicas De Servicio

1. Tipos de servicio en un restaurante
2. Montaje y desmontaje de mesas
3. Manejo de utensilios y vajilla
4. Servicio de alimentos y bebidas
5. Técnicas de atención personalizada

Módulo 3: Conocimiento De Productos

1. Tipos de alimentos y su preparación básica
2. Clasificación de bebidas y maridaje
3. Recomendaciones gastronómicas al cliente
4. Identificación de menús y cartas
5. Alérgenos y restricciones alimentarias

Módulo 4: Gestión De Calidad En El Servicio

1. Conceptos de calidad aplicados al servicio

2. Evaluación del servicio al cliente
3. Herramientas para la mejora continua
4. Gestión de quejas y reclamaciones
5. Normativas de seguridad e higiene

Módulo 5: Trabajo En Equipo

1. Roles y dinámicas de equipo en restaurante
2. Comunicación y coordinación entre áreas
3. Resolución de conflictos en el grupo
4. Estrategias para el trabajo colaborativo
5. Importancia de la motivación y actitud positiva

Módulo 6: Atención Al Cliente

1. Técnicas de escucha activa y empatía
2. Manejo de clientes difíciles y situaciones críticas
3. Personalización del servicio según el cliente
4. Fidelización y satisfacción del cliente
5. Evaluación de la experiencia del cliente

Módulo 7: Innovación Y Tendencias En La Gastronomía

1. Nuevas tendencias en el servicio de alimentos
2. Impacto de la tecnología en el servicio

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