



TÉCNICAS DE CALIDAD DE SERVICIO EN RESTAURANTE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Aplicar Técnicas De Atención Gastronómica Según Estándares De Calidad En El Servicio Al Cliente.



Objetivos específicos

- Identificar estándares de calidad en el servicio gastronómico según requerimientos del cliente.
- Reconocer elementos de comunicación efectiva según contexto de atención presencial en sala.
- Aplicar técnicas de resolución de conflictos según protocolos de atención en establecimientos
- gastronómicos.



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 de la Calidad en el Servicio Gastronómico

Contenidos:

-Concepto de calidad de servicio en el contexto gastronómico.

-Rol e impacto del servicio al cliente en la experiencia del comensal.

-Factores que inciden en la satisfacción y fidelización del cliente.

-Principales elementos que componen un servicio de excelencia.

-Estándares de calidad esperados en el desempeño de un(a) garzón(a).

-Tipologías de clientes en el entorno gastronómico: cómo abordarlos.

-Relevancia de la presentación personal y cumplimiento de normas de higiene.

MÓDULO 2:

-Comunicación y Trabajo en Equipo para la Atención de Excelencia

Contenidos:

-Principios de la escucha activa como herramienta de conexión.

-Uso adecuado del lenguaje corporal en la atención presencial.

-Diferencias y sinergias entre comunicación verbal y no verbal.

-Técnicas de persuasión para una atención cálida y efectiva.

-Protocolo de recepción del cliente y bienvenida cordial.

-Interacción efectiva entre el cliente y el garzón(a): claves del diálogo.

-Conductas inadecuadas que un(a) garzón(a) debe evitar.

-Comportamientos descorteses: impacto negativo y cómo prevenirlos.

-Clarificación de roles y responsabilidades dentro del equipo de sala.

-Estrategias para mejorar la comunicación interna en horarios de alta demanda.

-Dinámicas grupales y team building para cohesionar al equipo.

-Fomento del trabajo colaborativo entre garzones y otros actores del restaurante.

MÓDULO 3:

-Resolución de Conflictos, Técnicas de Venta y Productividad

Contenidos:

-Principales motivos de quejas en el rubro gastronómico.

-Herramientas para la identificación y comprensión del reclamo.

-Estrategias para resolver conflictos de manera oportuna y respetuosa.

-Aplicación de técnicas de negociación con foco en soluciones.

-Desarrollo de empatía como competencia clave en atención de clientes.

-Casos prácticos y simulaciones de resolución de conflictos.

-Técnicas de upselling (venta sugerida) y cross-selling (venta cruzada).

-Identificación de preferencias y necesidades del cliente durante el servicio.

-Estrategias eficaces para el cierre de ventas sin presión.

-Importancia del seguimiento en la experiencia del cliente.

-Técnicas de planificación y organización para optimizar el tiempo.

-Herramientas prácticas para aumentar la eficiencia operativa.

-Retroalimentación constructiva y mejora continua.

-Cómo mantener un equilibrio entre rapidez y calidad del 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