



TÉCNICAS DE SERVICIO DE GARZONES Y **ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTES**

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado.





Objetivo general

Desarrollar competencias en el personal de servicio para entregar una atención de calidad en restaurantes, enfocada en la experiencia del cliente, protocolos de atención y técnicas profesionales de servicio.



Objetivos específicos

- Aplicar protocolos de atención y servicio al cliente en el rubro gastronómico.
- Utilizar técnicas de comunicación efectiva y manejo de clientes.
- Ejecutar correctamente procedimientos de servicio de alimentos y bebidas.



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

Rol del garzón y experiencia del cliente

Contenidos:

Importancia del servicio en la experiencia del cliente.

Funciones y responsabilidades del garzón.

Presentación personal y actitud profesional.

Expectativas del cliente en el rubro gastronómico.

Actividad Práctica: Análisis de casos sobre buenas y malas experiencias de servicio.

Módulo 2

Protocolos de atención y servicio en restaurante

Contenidos:

Etapas del servicio: recepción, atención, despedida.

Protocolo de atención en mesa.

Manejo de reservas y asignación de mesas.

Tipos de servicio (americano, francés, inglés, buffet).

Actividad Práctica: Simulación de atención completa a clientes.

Módulo 3

Comunicación efectiva y manejo de clientes

Contenidos:

Técnicas de comunicación verbal y no verbal.

Escucha activa y empatía.

Manejo de quejas y reclamos.

Resolución de conflictos con clientes.

Actividad Práctica: Role play de situaciones complejas con clientes.

Módulo 4

Servicio de alimentos y bebidas

Contenidos:

Conocimiento básico de carta y menú.

Técnicas de servicio de alimentos.

Servicio de bebidas y nociones básicas de maridaje.

Manipulación higiénica de alimentos.

Actividad Práctica: Ejecución de montaje de mesa y servicio de platos.

Módulo 5

Calidad de servicio y mejora continua

Contenidos:

Concepto de calidad de servicio.

Indicadores de satisfacción del cliente.

Trabajo en equipo en el restaurante.

Buenas prácticas y mejora continua.

Actividad Práctica: Evaluación grupal de estándares de servicio y propuestas de mejora.

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