SERVICIOS DE ATENCIÓN EN SALA

Área: Hosteleria
Modalidad: Presencial
Duración: 20 h
Precio: 260.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

OBJETIVOS

El objetivo de esta formación es ofreceros, desde la experiencia del formador, herramientas y detalles para generar un buen servicio con los clientes, ya que para el cliente el servicio lo es todo; algunas personas se mantienen yendo durante años a un mismo lugar justo por el buen trato, donde la comida/instalación pasa a un segundo plano.
En definitiva, en este taller hablaremos de satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes es lo que asegura la permanencia de un restaurante/hotel en el mercado, no sin antes recalcar que el buen servicio lo es todo.

CONTENIDOS

1.Introducción
2.Que es dirigir
•Dirigir un restaurante implica una enorme responsabilidad que exige, ante todo, una gran capacidad de organización
3.Habilidades del director/a de sala
•Planificar
•Coordinar
•Controlar
4.Funciones del director/a de sala
•Comunicación Eficaz
•El lenguaje verbal
•El lenguaje no verbal
•El Autocontrol
•Tipos de clientes
•Gestión de reclamaciones
5.Gestión de equipos
•“Las ocho estrellas se consiguen creyendo en el éxito del trabajo en equipo, que es el que me hace a mí grande”. Martin Berasategui.
6.El servicio excelente
•Se produce cuando todos funcionan como una orquesta, donde cada nota es importante, desde el fregaplatos hasta el chef principal, es por ello que todos cumplen con un orden y una disciplina que se repite día a día. ■ Conclusiones