

## EXCELENCIA EN EL SERVICIO F&B



**Área:** General  
**Modalidad:** Presencial  
**Duración:** 7 h  
**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)  
[Contactar](#)  
[Recomendar](#)  
[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

El objetivo de esta formación es ofrecer, 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