

# ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

REF: K006

## OBJETIVOS

- Asimilar normas básicas de actuación y procedimientos a seguir relativos al trato con el cliente.
- Comprender la necesidad de trabajar en equipo y la importancia del servicio al cliente interno.
- Conocer el significado de la calidad en la atención al cliente y los elementos a considerar para llegarla a conseguir.
- Definir las conductas y actitudes adecuadas que debe mostrar un camarero para ser capaz de satisfacer las necesidades de clientes con personalidades diferentes.
- Desarrollar habilidades de comunicación para mejorar el trato con los clientes.
- Determinar y potenciar las competencias personales necesarias para desempeñar tareas de servicio y atención al cliente.
- Entender las diferentes etapas de proceso de atención al cliente como un proceso de venta.
- Saber reaccionar ante situaciones comprometidas y adversas (quejas y reclamaciones) para saber sacar partido de ellas.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### 1. LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. Definición de atención al cliente
- 1.2. El servicio al cliente
- 1.3. Principios de la atención al cliente
- 1.4. Protagonistas de la atención al cliente
- 1.5. Planificación de la atención al cliente
- 1.6. Organización de la atención al cliente
- 1.7. Gestión de la calidad en la atención al cliente
- 1.8. La atención al cliente y el servilismo
- 1.9. El tiempo y la atención al cliente
- 1.10. Normas básicas de actuación
- 1.11. Quejas y reclamaciones

### 2. EL TRATO CON EL CLIENTE

- 2.1. Actitudes positivas
- 2.2. Potencial para el trato con clientes
- 2.3. Cualificación para el trato con clientes
- 2.4. Formación para el trato con clientes
- 2.5. La motivación para el trato con clientes
- 2.6. El trato con el cliente: cómo conseguir clientes satisfechos

### 3. EL TRABAJO EN EQUIPO

- 3.1. El trabajo en equipo
- 3.2. El clima grupal
- 3.3. Un grupo y un equipo

### 4. LOS CLIENTES

- 4.1. Tipos de clientes
- 4.2. Situaciones difíciles

### 5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

- 5.1. La comunicación y el servicio al cliente
- 5.2. Los elementos del proceso de comunicación
- 5.3. Habilidades en la comunicación
- 5.4. Normas básicas en el uso del lenguaje
- 5.5. El lenguaje verbal
- 5.6. El lenguaje no verbal

- 5.7. Las barreras de comunicación
- 5.8. Tipos de comunicación

## **6. EL PROCESO DE VENTA**

- 6.1. El camarero y la venta
- 6.2. Análisis de los componentes de venta
- 6.3. Etapas de la venta
- 6.4. Tipos de venta

## **7. LA CALIDAD DEL SERVICIO**

- 7.1. ¿Qué es calidad?
- 7.2. La evolución de la calidad
- 7.3. Sistemas de calidad en el servicio
- 7.4. La calidad diferencial y la segmentación de clientes
- 7.5. El cliente interno
- 7.6. La orientación al cliente
- 7.7. Los costes y la calidad de atención al cliente
- 7.8. La satisfacción del cliente
- 7.9. Necesidades y aspiraciones del cliente