

Técnicas de atención a clientes en la hostelería.

Técnicas de atención a clientes en la hostelería.

Duración: 80 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: A distancia

Objetivos:

Conocer las claves para una correcta atención al cliente. Aprender a saludar y a despedir dentro de la excelencia. Conocer el valor del servicio y aprender a realizarlo correctamente. Corregir vicios ocultos. Valorar la comunicación en el ámbito laboral. Aprender a distinguir las barreras en la comunicación. Controlar el lenguaje oral y gestual. Conocer las diversas habilidades. Aprender a utilizar y aprovechar estas habilidades. Conocer los tipos de clientes y su comportamiento. Aprender a tratar a cada cliente con sus peculiaridades. Cómo se pueden fidelizar los clientes. Conocer cuál es el nivel de satisfacción de nuestro cliente. Dominar las fórmulas para hallar el nivel de satisfacción. Aprender a manejar cualquier problema que pueda presentar un cliente. Conseguir controlar las situaciones. Identificar las necesidades con rapidez y actuar con eficacia.

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

Conocer las claves para una correcta atención al cliente. Aprender a saludar y a despedir dentro de la excelencia. Conocer el valor del servicio y aprender a realizarlo correctamente. Corregir vicios ocultos. Valorar la comunicación en el ámbito laboral. Aprender a distinguir las barreras en la comunicación. Controlar el lenguaje oral y gestual. Conocer las diversas habilidades. Aprender a utilizar y aprovechar estas habilidades. Conocer los tipos de clientes y su comportamiento. Aprender a tratar a cada cliente con sus peculiaridades. Cómo se pueden fidelizar los clientes. Conocer cuál es el nivel de satisfacción de nuestro cliente. Dominar las fórmulas para hallar el nivel de satisfacción. Aprender a manejar cualquier problema que pueda presentar un cliente. Conseguir controlar las situaciones. Identificar las necesidades con rapidez y actuar con eficacia.

1– LA RENTABILIDAD DE LA BUENA ATENCIÓN. El primer contacto. Atención al cliente en hostelería. Fases de la atención al cliente. Fórmula de bienvenida. Facturación y Despedida.

© icaformación2026

2 – SERVICIO DE EXCELENCIA Y CALIDA. Definiciones. El servicio de calidad. Fórmulas y orientación a la calidad. Errores a evitar. Servicio y propina. La crisis. Q de Calidad.

3 – HABILIDADES PARA LA HOSTELERÍA. Definición. Tipos de habilidades. Diferencia entre habilidad personal y habilidad técnica. Fórmulas para mejorar las habilidades. Entrenamiento de habilidades.

4 – LA COMUNICACIÓN. Definición y orígenes. El proceso de la comunicación. Funciones de la comunicación. El mensaje. Elementos de la comunicación. Barreras de la comunicación. Tipos de comunicación. Comunicación hablada. Comunicación no hablada.

5 – CÓMO CUIDAR DE LA CLIENTELA. Definición e importancia del cliente. Servicio y atención. Interacción con el cliente. Estrategias del servicio al cliente. Tipos de clientes. Fidelización.

6 - SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Definición. Aspectos de la satisfacción del cliente. Sistema de valores del cliente.

7 - RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS. Estrategias del servicio al cliente. Pasos para la resolución de incidencias.

© icaformación2026