



## Atención al cliente en hostelería (HOTR01)



Aprende cómo atender a los clientes en los establecimientos de hostelería, empleando las mejores técnicas de recepción y comunicación, en función del tipo de cliente, así como a implantar sistemas de evaluación y fidelización.

En este curso se aprende:

- Aplicación de técnicas de comunicación verbal y no verbal en la recepción del cliente, mostrando siempre una actitud positiva hacia sus peticiones y reclamaciones, con el fin de proporcionar una atención adecuada, individualizada y eficaz.
- Conocimiento de las distintas fases específicas que se dan en la atención al cliente en hostelería, en función de las distintas tipologías de clientes, detectando sus actitudes y comportamientos habituales, con el fin de atenderles adecuadamente y poner en marcha programas de fidelización y evaluación tras el servicio
- Identificación de distintas situaciones en las que se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes y conocer las pautas de resolución si se producen, así como la normativa existente de protección del consumidor o usuario

## Contenido

**Módulo 1:** Técnicas de atención al cliente en hostelería (20 horas)

**Módulo 2:** Fases de la atención al cliente en hostelería (20 horas)

**Módulo 3:** Gestión de reclamaciones en hostelería y resolución de conflictos (20 horas)

## Requisitos para realizar el Curso

Los requisitos para matricularse son:

- Estar inscrito en la oficina de empleo como demandante de empleo

## Selección

Previamente al inicio de la acción formativa se realiza una selección de los candidatos en base a criterios objetivos para conformar grupos homogéneos.

## Contacto



**957 / 49 71 11**



**[forma2@ceco-cordoba.es](mailto:forma2@ceco-cordoba.es)**