

GUÍA DIDÁCTICA

MICROFORMACIÓN **ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES**



DATOS GENERALES DE LA MICROFORMACIÓN



DESCRIPCIÓN GENERAL

En este curso se desarrollan los procedimientos adecuados para la atención al cliente en el sector de la restauración. Además, se especifica cómo gestionar las quejas y la forma de conseguir que la clientela quede satisfecha con el servicio.



DESTINATARIOS

Trabajadores de barra sala en bares cafetería y caterings.



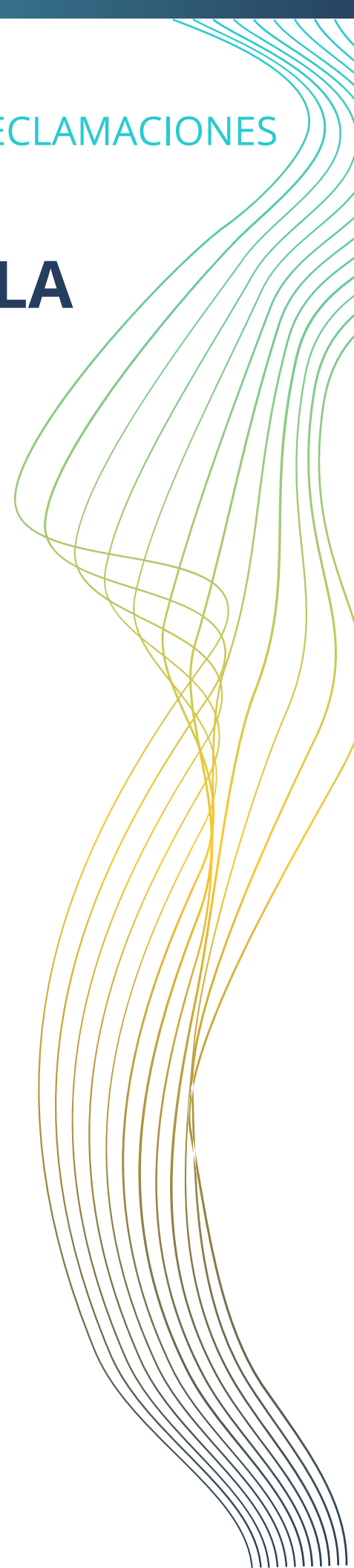
DURACIÓN

8 horas



OBJETIVO GENERAL

Dotar al alumnado de una serie de recomendaciones aplicables en el sector de la restauración para una correcta atención al cliente.



CONTENIDOS FORMATIVOS MICROFORMACIÓN

01 Atención al cliente y gestión de reclamaciones

Introducción

1.1 Atención al cliente en restauración

1.1.1 Aspectos básicos de la atención al cliente

1.1.2 Procedimientos para la atención al cliente en restauración

1.2 Gestión de reclamaciones en restauración

1.2.1 Gestión de quejas y reclamaciones en restauración

1.2.2 La satisfacción de la clientela

Resumen

