

GUÍA DIDÁCTICA

MICROFORMACIÓN
**GESTIÓN DE LA
CALIDAD DE SERVICIO
EN EL SECTOR DE LA
HOSTELERÍA**



GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR
DE LA HOSTELERÍA

DATOS GENERALES DE LA MICROFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN GENERAL

El curso está dirigido a trabajadores de barra y sala de restaurantes, cafeterías, catering y de bares especiales o de ocio nocturno, interesados en ampliar sus salidas profesionales mediante conocimientos básicos sobre la calidad del servicio que se presta en los distintos establecimientos del sector de la hostelería.

DESTINATARIOS

Trabajadores del área de barra / sala en restaurantes, bares cafeterías, caterings y bares especiales o de ocio nocturno

DURACIÓN

20 horas

OBJETIVO GENERAL

Comprender la política empresarial del sector hostelero y saber gestionar las peticiones de la clientela de acuerdo a unas normas que busquen la excelencia en el servicio, además de tener los conocimientos necesarios para elaborar estrategias eficaces con el objetivo de obtener una buena imagen de marca.

CONTENIDOS FORMATIVOS

MICROFORMACIÓN

01

Gestión de la calidad de servicio en el sector de la hostelería

Introducción

1.1 Calidad del servicio en el sector hostelero y su gestión

*1.1.1 Conocimiento de la cultura y valores
empresariales. Importancia de la excelencia
como ventaja competitiva*

*1.1.2 Gestión y aplicación de normas de calidad
en el servicio*

1.1.3 Lanzamiento de un programa de calidad

1.2 Estrategias del servicio al cliente

*1.2.1 Gestión de la relación con los diferentes
tipos de clientes. Detección de las necesidades de
los clientes*

*1.2.2 La atención al cliente y la aplicación de las
técnicas de venta*

*1.2.3 Identificación de los componentes de la
comunicación telefónica*

*1.2.4 Satisfacción del cliente en la norma ISO
9001:2000*

*1.2.5 Aplicación de las herramientas para medir
la satisfacción del cliente*

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR
DE LA HOSTELERÍA

CONTENIDOS FORMATIVOS MICROFORMACIÓN

01

Gestión de la calidad de servicio
en el sector de la hostelería

1.3 El coste de la mala calidad del servicio

*1.3.1 Fallos en la comunicación con el cliente
y cómo evitarlos*

*1.3.2 Los costes de la mala de calidad en el
servicio*

*1.3.3 Ejemplos de mala calidad en los
sectores especializados de la hostelería y cómo
solventarlos*

Resumen

