Descriptor oferta formativa

Servicio integral de garzones en industria hotelera y gastronómica

Resumen

Modalidad de Enseñanza:
Presencial

Horas disponibles:
16 Hrs.

Código Sence:
1238049802

Dirigido a:
- Garzones
- Jefe de salón (Maître)
- Adicionistas
- Supervisores

Objetivos Generales:
Identificar y comprender el valor del restaurant y eventos en el servicio al pasajero.

Descripción

Este programa de capacitación está diseñado para personas con experiencia en el rubro que busquen mejorar sus habilidades como para quienes deseen ingresar a la industria, recibiendo orientación en el desarrollo de habilidades esenciales y mejores prácticas para brindar un servicio excepcional a los clientes en el competitivo mundo de la hotelería y gastronomía. Aprenderás aspectos relevantes del oficio, como la filosofía empresarial en atención, gestión de situaciones difíciles, implementación de protocolos de seguridad y salud, perfeccionamiento en comunicación efectiva y presentación personal. Al finalizar el curso habrás adquirido habilidades, conocimientos y confianza para brindar un servicio excepcional y contribuir al éxito en la industria hotelera y gastronómica.

Contenidos

Módulo 1 :
- Filosofía en la atención al cliente
- Conceptos básicos en industria hotelera y gastronómica
- Promesa de servicio de calidad.Servicio al cliente según rubros
- Generación de expectativas al cliente
- Datos de Interés en el servicio al cliente

Objetivos módulo 1

Identificar los fundamentos del servicio al cliente en la industria hotelera y gastronómica

Módulo 2 :
- El Servicio como actitud
- Presentación personal: Varones /Damas
- Relevancias del lenguaje verbal
- Potenciar el lenguaje no verbal
- Cualidades positivas de los equipos
- Motivos para brindar un buen servicio

Objetivos módulo 2

Identificar las técnicas del lenguaje no verbal en el servicio de garzones

Módulo 3:
- Atención según servicios y productos
- Toma de orden y digitación
- Preparación de servicio de cocina
- Cocinas enfocadas a alimentos fríos y cálidos
- Atención en mesas y room service

Objetivos módulo 3

Clasificar las distintas etapas de atención en cocina y mesas de acuerdo a la gestión de servicios

Descriptor oferta formativa

Servicio integral de garzones en industria hotelera y gastronómica

Módulo 4 :

- Sistemas de apoyo a la operación
- Daily report y briefing
- Designación de Sectores de Trabajo
- Trazabilidad del Servicio

Objetivos módulo 4

Emplear técnicas administrativas en la gestión del servicio

Módulo 5 :

- Estilos de clientes
- Resolución de conflicto en clientes
- Productos y características
- Prácticas seguras en el ambiente laboral
- Contacto peligroso: ¿Qué hacer?
- Actitud y conductas que responden a la fidelización

Objetivos módulo 5

Aplicar técnicas de resolución de conflictos para fidelizar a los clientes en el contexto de Hotelería y Gastronomía