Descriptor oferta formativa

Gestión integral y atención en la industria hotelera y gastronómica

Resumen

Modalidad de Enseñanza:
A distancia manual

Horas disponibles:
140 Hrs.

Código Sence:
1238054651

Objetivos Generales:

- Aplicar una gestión integral de servicio al cliente, garzonería y turismo en la industria hotelera y gastronómica.

Descripción

Descubra el camino hacia la excelencia en la atención al cliente y la gestión eficiente con nuestro curso de "Gestión Integral y Atención en la Industria Hotelera y Gastronómica". Este programa educativo está meticulosamente diseñado para colaboradores que aspiran a elevar sus competencias y desempeñarse con distinción en establecimientos de alta gama. Nuestro enfoque integral abarca desde los fundamentos de la hospitalidad y el servicio gastronómico hasta técnicas avanzadas en la gestión de reclamos, garzonería y fidelización de clientes. Aprenderá a navegar por las diversas áreas de la industria, desde la recepción y el check-in de huéspedes en hoteles hasta el servicio de mesa y la presentación de alimentos y bebidas.

Contenidos

Módulo 1: Fundamentos de la atención al cliente

- 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 conceptos básicos en industria hotelera y gastronómica

Módulo 2: Comunicación efectiva y escucha activa

- Herramientas para la atención al cliente
- Relevancias del lenguaje verbal y no verbal
- ¿Qué es escuchar? y la importancia de la escucha ante el cliente
- Factor de la imagen ante los clientes
- Cómo evitar una imagen negativa
- El servicio como actitud
- Presentación personal: varones/damas.

Objetivos módulo 2

Reconocer los elementos de comunicación efectiva considerando la escucha activa

Módulo 3: Atención especializada y servicio al cliente

- Atención según servicios y productos
- Toma de orden y digitación
- Preparación ce servicio de cocina
- Cocinas enfocadas a alimentos fríos y cálidos
- Atención en mesas y room service
- Estilos de clientes

Objetivos módulo 3

Examinar técnicas de servicio al cliente en industria Hotelera y Gastronómica

Descriptor oferta formativa

Gestión integral y atención en la industria hotelera y gastronómica

Módulo 4: Gestión de reclamos, calidad y fidelización

- ¿Cómo Gestionar los Reclamos De Los Clientes Y Recuperar La Confianza En Ellos?
- Tratamiento de quejas y reclamos
- Fidelización del cliente
- Concepto de calidad y servicio
- Dimensiones de la calidad de servicio
- Gestión de calidad en servicios
- Brechas positivas y negativas

Objetivos módulo 4

Aplicar gestión de reclamos, calidad y fidelización en industria hotelera y gastronómica

Módulo 5: Reservas, check-In y operaciones administrativas

- Gestión de reservas y check-In
- Atención al huésped.
- Despedida y check-out
- Mantenimiento y limpieza.
- Sistemas de apoyo a la operación
- Daily Report y briefing
- Designación de sectores de trabajo
- Trazabilidad del servicio

Objetivos módulo 5

Ejecutar el proceso de reservas de acuerdo a Check - In y operaciones administrativas

Módulo 6: Historia, turismo y gestión de visitas

- Historia general de la ciudad
- Atractivos turísticos de la ciudad
- Orientar e informar a los clientes sobre ofertas turísticas
- Técnicas de persuasión y fidelización al cliente
- Plan de visitas guiadas

Objetivos módulo 6

Emplear técnicas de promoción considerando atractivos turísticos y la gestión de visitas guiadas

Módulo 7: Garzonería: Arte y técnica del servicio

- Introducción a la garzonería: historia y evolución
- Herramientas y utensilios esenciales para el garzón
- Técnicas de servicio: Cómo Llevar la bandeja, servir bebidas y alimentos
- Comunicación efectiva con la cocina y otros departamentos
- Protocolos de servicio según el tipo de evento o establecimiento
- Etiqueta y protocolo en la mesa
- Técnicas para el manejo de situaciones difíciles o clientes insatisfechos
- Gestión de propinas y su distribución

Objetivos módulo 7

Emplear protocolos de garzonería de acuerdo a la experiencia del cliente en eventos y servicios gastronómicos hoteleros