

Modalidad: curso e-Learning Duración: 40 horas

Categorías: Comercio y marketing

## OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos, destrezas y habilidades adecuados para una gestión de calidad en el sector hostelero mejorando las aptitudes y actitudes relacionadas con la comunicación y el servicio. Comprender la política empresarial del sector hostelero y gestionar las peticiones de la clientela de acuerdo a unas normas que busquen la excelencia en el servicio. Dotar de los conocimientos necesarios para elaborar estrategias eficaces con el objetivo de obtener una buena imagen de marca.

## CONTENIDOS

UD1 Consideración de la importancia de la calidad del servicio en el sector hostelero  
1.1. Conocimiento acerca de la cultura y los valores empresariales.  
1.2. Consideración acerca de la importancia del proyecto común.  
1.3. Conocimiento acerca de la F del servicio excelente como ventaja competitiva.  
UD2 Gestión de la calidad en el servicio hostelero  
2.1. Normas de calidad en el servicio.  
2.2. Gestión de la calidad del servicio.  
2.3. Satisfacción del cliente.  
UD3 Aplicación de las estrategias del servicio  
3.1. Comprensión de las motivaciones del cliente.  
3.2. Gestión de la relación con los clientes.  
3.3. Gestión de la atención al cliente y la aplicación de las técnicas de venta.  
3.4. Gestión de los tipos de clientes.  
UD4 Conocimiento acerca de la comunicación del servicio  
4.1. Aplicación de las normas de calidad del servicio.  
UD5 Aproximación a las normas de calidad del servicio  
UD6 Lanzamiento de un programa de calidad  
UD7 Realización de la caza de errores  
7.1. Gestión de los costes de la no calidad y los errores.  
7.2. Mala calidad en el servicio.  
UD8 Medición de la satisfacción del cliente  
8.1. Detección de las necesidades de los clientes.  
8.2. Satisfacción del cliente en la norma ISO 9001:2000.  
8.3. Aplicación de las herramientas para medir la satisfacción del cliente.  
UD9 Aplicación del teléfono  
9.1. Identificación de los componentes de la comunicación telefónica.  
9.2. Comprensión del rol del informador.  
9.3. Comprensión acerca de la psicología del interlocutor.  
UD10 Conocimientos acerca de los ejemplos de mala calidad en el servicio  
10.1. Conocimiento del mundo de la hostelería.  
10.2. Realización de viajes y turismo.  
10.3. Gestión del alojamiento.  
10.4. Organización y desarrollo del hotel.  
10.5. Explotación y funcionamiento del hotel.  
10.6. Conocimiento de las artes culinarias y explotación de los servicios de comidas.  
10.7. Conocimiento acerca de las diferentes bebidas.  
10.8. Identificación acerca de los sectores especializados de la industria de la hostelería.  
10.9. Conocimiento acerca de las actividades de ocio y hostelería.

