

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

- Atender a los clientes en el entorno de la hostelería, realizando una correcta recepción de los mismos mediante la aplicación de las técnicas de atención y comunicación según el tipo de cliente y el tipo de demanda de información o reclamación efectuada, así como gestionar los programas de fidelización y evaluación después de la realización del servicio. - Aplicar las técnicas de comunicación, tanto verbal como no verbal, en la recepción del cliente, mostrando siempre una actitud positiva hacia sus peticiones y/o reclamaciones con el fin de proporcionar una atención adecuada y eficaz. - Conocer las fases específicas que se dan en la atención al cliente en hostelería, identificando y teniendo en cuenta las distintas tipologías de clientes a los que tendremos que servir, detectando sus actitudes y comportamientos habituales con el fin de atenderlos adecuadamente, así como poner en funcionamiento programas de fidelización y evaluación tras el servicio. - Identificar distintas situaciones en hostelería en las que habitualmente se formulan reclamaciones o en las que pueden aparecer conflictos con los clientes, y conocer pautas de resolución de dichas situaciones, así como la normativa existente de protección de los consumidores y usuarios.

CONTENIDOS

Técnicas de atención al cliente en hostelería Introducción Identificación de las habilidades verbales y no verbales en la atención al cliente en hostelería: Importancia de la comunicación en hostelería Habilidades verbales Habilidades no verbales Integración de habilidades verbales y no verbales Introducción al sector de la hostelería Factores destacables en la atención al cliente en actividades de servicio de ocio y turismo Comunicación verbal: mensajes facilitadores Comunicación no verbal: kinésica, proxémica, icónica Comunicación paraverbal Diferenciación de técnicas de comunicación con el cliente en hostelería: Elementos de la comunicación: emisor, mensaje, receptor, canal y código Barreras de la comunicación: semánticas o lingüísticas, psicológicas y actitudinales, fisiológicas y otras barreras Estilos de comunicación: agresivo, pasivo, asertivo Aspectos a considerar en la atención eficaz al cliente en hostelería: Comprensión y anticipación de las necesidades del cliente Personalización del servicio Formación continua al personal Gestión eficaz de quejas Creación de ambiente acogedor Valoración y reconocimiento de la fidelidad Contacto directo con el cliente: aspectos lingüísticos, imagen, apariencia personal, lenguaje corporal Contacto no directo con el cliente: telefónico, escrito, webs, redes sociales Importancia de la tríada "conocimientos, habilidades y actitud" en la atención al cliente en hostelería Resumen Fases de la atención al cliente en hostelería Introducción Desarrollo de las fases en la atención al cliente en hostelería: Estrategias transversales en las fases de atención Acogida, información, objeciones, despedida, posventa Aplicación de la técnica AIDA en hostelería Aplicación del decálogo de las pautas fundamentales en la atención eficaz al cliente: Desarrollo de las pautas del decálogo con la técnica AIDA en la atención al cliente Captar la atención del cliente Los sentidos como herramienta para captar la atención Recibir al cliente con amabilidad y cortesía Capacidad de escucha Dominio del lenguaje verbal Dominio del lenguaje no verbal Utilización de la sonrisa Cuando sea posible, utilización del nombre del cliente Mejorar el nivel de satisfacción del cliente de servicio Resolución inmediata de conflictos Cumplimiento de compromisos Detección de las tipologías de clientes en hostelería en relación a sus actitudes y comportamientos

Tipologías de clientes Estrategias para la identificación y adaptación a las tipologías de clientes Cliente lento, indiferente o distraído, reservado Cliente dominante, indeciso, vanidoso, impulsivo Cliente desconfiado, preciso, locuaz Aplicación de programas de fidelización y evaluación: Importancia de los programas de fidelización Fidelización del cliente en hostelería Ventas sustitutivas y ventas cruzadas en hostelería Técnicas de evaluación en hostelería: evaluación de calidad, encuestas de evaluación, plataformas de evaluación/valoración online Resumen Gestión de reclamaciones en hostelería y resolución de conflictos Introducción Identificación de los diferentes tipos de reclamaciones o situaciones de conflicto: Diferenciación entre sugerencias, quejas y reclamaciones Reclamaciones y/o quejas más usuales en hostelería: restauración y servicios de alojamiento Aplicación de pautas eficaces en la resolución de reclamaciones y conflictos: Habilidades sociales para la resolución de conflictos: percepción del cliente, manejo de emociones, escucha activa, empatía, asertividad Convertir problemas en oportunidades Aprender de la experiencia Conocimiento de la normativa existente respecto a la protección de los consumidores y usuarios: Derechos básicos del consumidor en hostelería Procedimientos de reclamación Normativa específica en el ámbito comunitario y regional Normativa de la Unión Europea respecto a la protección de los consumidores y usuarios Normativa aplicable en España respecto a la protección de los consumidores y usuarios Resumen