

Modalidad: curso e-Learning Duración: 40 horas

Categorías: Hostelería y turismo

## OBJETIVOS

Interpretar el significado global de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para resolver quejas y reclamaciones.

## CONTENIDOS

1. Terminología específica en las relaciones con los clientes. 2. Presentación personal (dar información de uno mismo). 3. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida. 4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes. 5. Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad. 6. Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos. 7. Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas. 8. Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos. 9. Atención de demandas de información variada sobre el entorno.

