

Modalidad: curso e-Learning Duración: 7 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente que se utilizan en el asesoramiento gastronómico y resolución de peticiones y quejas.

CONTENIDOS

1. Clientes y trato. 2. Normas de actuación en función de tipologías de clientes. 3. Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas. 4. Normas de protocolo y de conducta e imagen personal. 5. Interpretación de comportamientos básicos. 6. Asesoramiento gastronómico especializado. 7. Protección de consumidores y usuarios. 8. Técnicas para el trato de diferentes tipos de quejas y reclamaciones en restauración.

