

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en barra y mesa, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

CONTENIDOS

1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores. 2. La comunicación no verbal. 3. La comunicación escrita. 4. Barreras de la comunicación. 5. La comunicación en la atención telefónica.

