

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2CT0320

**Nombre:** Atención al cliente en restauración

**Duración:** 10 horas

**Modalidad:** Teleformación

### 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 atención y el servicio.
2. La importancia de nuestra apariencia personal.
3. Importancia de la percepción del cliente.
4. Finalidad de la calidad de servicio.
5. La fidelización del cliente.
6. Perfiles psicológicos de los clientes.
7. Objeciones durante el proceso de atención.
8. Reclamaciones y resoluciones.
9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea