



CURSO E-LEARNING **Atención al Cliente en** **Restaurantes (Garzón)**

Curso patrocinado por

Otec.cl
www.otec.cl

30
HORAS

DETALLE DEL CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTES (GARZÓN)

Curso E-learning Atención al Cliente en
Restaurantes (Garzón)

- Horario: Lunes a Domingo, las 24 horas.
- Duración del curso: 30 hrs.
- Cuentas con 3 meses para completar tu curso.
- Tutor y soporte online.
- Diploma con 65% aprobación de examen.



CURSO 100% ONLINE



CONTENIDOS

CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTES (GARZÓN)

UNIDAD 1

LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE

- 1.1 Excelencia en el Servicio.
- 1.2 ¿Qué es la Inteligencia Emocional?
- 1.3 Actitud de Servicio.
- 1.4 ¿Qué es la Atención?
- 1.5 La Importancia de la Presentación Personal.
- 1.6 Acogida.
- 1.7 La Comunicación Verbal y No Verbal.

UNIDAD 2

Calidad en la Atención en Servicio al Cliente

- 2.1 Protocolo de Servicio en Restaurant.
- 2.2 Factores Discriminadores de Protocolo en Atención a Público.
- 2.3 ¿Qué molesta a los clientes?
- 2.4 ¿Qué y cómo percibe el Cliente?
- 2.5 Manejo de Quejas y Situaciones.

UNIDAD 3

Calidad de Servicio en un Garzón

- 3.1 Objetivo de la Venta.
- 3.2 Argumentación Comercial.
- 3.3 La Comanda (Redacción y Flujo).
- 3.4 Puntos de Cocción.



CURSO 100% ONLINE

CONTENIDOS

CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTES (GARZÓN)

UNIDAD 4 PREPARACIÓN TÉCNICA DEL GARZÓN

- 4.1 La Industria del Servicio en Restaurant.
- 4.2 Conocimiento del Big Four.
- 4.3 Conocimiento, Técnicas de Abrillantamiento de Material y Técnicas de Transporte de Material.
- 4.4 Áreas de un Restaurant.
- 4.5 Flujos dentro del Salón.
- 4.6 Tipos de Montaje.
- 4.7 Técnicas básicas de servicio (Tenaceado, Servicio de Agua).

UNIDAD 5 Características y Clasificación de los Restaurantes

- 5.1 Características Generales de los Restaurantes.
- 5.2 Clasificación de los Restaurantes.
- 5.3 Restauración Actual.
- 5.4 Diferentes tipos de Servicios.
- 5.5 Orden Consecutivo de Servicio.

UNIDAD 6 Organigrama de un Restaurante

- 6.1 Organigrama del Restaurante.
- 6.2 Definición de Cargos.
- 6.3 Perfiles de Puesto.
- 6.4 Equipamiento del Bar.
- 6.5 Técnicas de Elaboración en Bar.

UNIDAD 7 Reglamentos Internos de un Restaurantes

- 7.1 Reglamentos Internos.
- 7.2 Planificación de Actividades de Brigada.
- 7.3 Horarios y Turnos.
- 7.4 Servicio de Vino



CURSO 100% ONLINE



VALOR CURSO: \$94.000

TARJETA DE CRÉDITO



DEPÓSITO BANCARIO

CAPACITACION CHILE SPA
Rut 76.901.676-7

CTA. CORRIENTE BANCO SANTANDER
87028461

f: +56 2 3210 0084 / e: contacto@administracion.cl



Otec.cl ✓
www.otec.cl