

CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA



Dirigido a:

Objetivos:

“El cliente es lo más importante”. Sin duda, un buen eslogan que, de una forma u otra, muchas empresas lo expresan en sus mensajes publicitarios. Pero “del dicho al hecho...” ¿Se está preparado técnicamente para realmente dar el mejor servicio a nuestros clientes? La respuesta está en este curso que le prepara para dotarle de mayor fluidez en las relaciones interpersonales, conocer mejor a cada tipo de clientes, corregir los fallos, atender las reclamaciones, etc. Un buen servicio a los clientes es hoy en día una ventaja competitiva que diferencia en el mercado. Este curso ofrece la formación necesaria para ser capaces de:

- Aprender a observar, escuchar y actuar.
- Conocer las percepciones propias y su influencia en la percepción de los clientes y en la creación de actitudes.
- Aprender una metodología de acción.
- Aprender a autocontrolar las emociones y utilizarlas correctamente y a tiempo.
- Incrementar la resistencia a la frustración personal.
- Aprender a transformar problemas en oportunidades de mejora.
- Aplicar metodología concreta para conseguir ofrecer atención excelente a los clientes.
- Superar situaciones conflictivas y tensionantes.
- Actuar con mentalidad de servicio hacia los clientes.
- Afianzar la buena imagen de la empresa.
- Motivación y participación de la empresa.

Contenidos formativos:

ÍNDICE

- 1 La comunicación
 - 1.1 Introducción
 - 1.2 Naturaleza y definición
 - 1.3 Tipos de comunicación
 - 1.4 Elementos del proceso de la comunicación
 - 1.5 El proceso de comunicación
 - 1.6 Problemas de comunicación
 - 1.7 Personalidades de los actores de la comunicación
 - 1.8 Interacción de caracteres
 - 1.9 Comportamientos
 - 1.10 Las comunicaciones en el sector de la hostelería
 - 1.11 La comunicación en la atención al cliente
 - 1.12 La imagen de la empresa - imagen corporativa
 - 1.13 Cuestionario: La Comunicación

2 La comunicación oral y no verbal

- 2.1 La comunicación oral
- 2.2 Características principales de la comunicación oral
- 2.3 Normas para la comunicación oral efectiva
- 2.4 Reglas para hablar bien en público
- 2.5 La comunicación no verbal o lenguaje del cuerpo
- 2.6 Ejercicio de reflexión
- 2.7 Cuestionario: La Comunicación oral y no verbal

3 Qué significa atención al cliente

- 3.1 Las motivaciones empresariales
- 3.2 La empresa orientada hacia el cliente
- 3.3 Coste de un mal servicio al cliente
- 3.4 Significados de servicio al cliente
- 3.5 Atención personal
- 3.6 La importancia de la empresa en la atención personal
- 3.7 Cuestionario: Qué significa servicio al cliente

4 Tipos de servicios

- 4.1 Definición de servicio
- 4.2 El servicio al cliente
- 4.3 Las actividades del servicio al cliente
- 4.4 El servicio al cliente y la calidad
- 4.5 El cliente y el consumidor
- 4.6 Empresas que dan servicio al cliente
- 4.7 Cuestionario: Tipos de Servicio

5 Fases del servicio al cliente

- 5.1 Fases
- 5.2 Investigación de mercado
- 5.3 La situación de pre-pedido o pre-compra
- 5.4 La compra y el pedido
- 5.5 El periodo de tiempo entre el pedido y la entrega
- 5.6 Embalaje y presentación
- 5.7 Exactitud y adecuación de las entregas
- 5.8 Realización de cobros
- 5.9 Servicio o apoyo posventa
- 5.10 Tratamiento de las reclamaciones
- 5.11 Cuestionario: Fases del servicio al cliente

6 El producto

- 6.1 Concepto de producto

- 6.2 Cualidades de los productos
- 6.3 Importancia del conocimiento del producto
- 6.4 Clasificación de los productos
- 6.5 Ciclo de vida del producto
- 6.6 Reposicionamiento del producto
- 6.7 Obsolescencia planificada
- 6.8 Estacionalidad
- 6.9 Productos diferenciados y productos de competencia perfecta
- 6.10 Producto puro y producto añadido
- 6.11 Competencia directa y producto sustitutivo
- 6.12 La importancia de la marca
- 6.13 Gama y línea de producto
- 6.14 El cliente, el profesional y el destino turístico
- 6.15 El sector de la hostelería como producto
- 6.16 Cuestionario: El producto

7 El perfil del profesional

- 7.1 Introducción
- 7.2 Personalidad del vendedor
- 7.3 Clases de vendedores
- 7.4 Los conocimientos del vendedor
- 7.5 Motivación y destreza
- 7.6 Análisis del perfil del vendedor
- 7.7 El papel del vendedor
- 7.8 Habilidades sociales
- 7.9 Cuestionario: El perfil del profesional

8 Errores más frecuentes en la atención al cliente

- 8.1 No dejar hablar al cliente
- 8.2 Relajar su indumentaria
- 8.3 Revender
- 8.4 Hablar mal de la competencia
- 8.5 Prometer más de lo que podemos prometer
- 8.6 Hablar con imprecisión
- 8.7 Forzar el cierre
- 8.8 No realizar seguimientos
- 8.9 Cuestionario: Errores más frecuentes en la atención al cliente

9 Tipos de clientes

- 9.1 El cliente en la cadena de abastecimiento
- 9.2 El cliente interno
- 9.3 Organizaciones sin clientes
- 9.4 Tipologías de los clientes

9.5 Cuestionario: Tipos de clientes

10 Cara a cara con el cliente

10.1 Introducción

10.2 El respeto como norma

10.3 Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara

10.4 Cuándo y cómo empezar

10.5 Cómo actuar

10.6 Ofrecer información y ayuda

10.7 Cuestionario: Cara a cara con el cliente

11 El cliente difícil

11.1 Introducción

11.2 Tenemos los clientes que nos merecemos

11.3 El cliente aparentemente visceral

11.4 El rechazo visceral

11.5 El cliente verdaderamente difícil

11.6 Problemas de carácter permanente

11.7 La relación imposible

11.8 Cuestionario: El cliente difícil

12 Quejas y reclamaciones

12.1 Manejo de las emociones

12.2 Tratamiento del problema

12.3 Despedida

12.4 Aprender de la experiencia

12.5 Cuestionario: Quejas y reclamaciones

13 Técnicas de autocontrol

13.1 Las habilidades de autocontrol

13.2 El manejo de las emociones

13.3 Cuestionario: Cuestionario final

Duración: 20 Horas

Fecha Inicio: -

Fecha Fin: -

Horario: -

Lugar Impartición: Consultar

Precio: 140,00€

Descuentos: PRECIO UNICO

Tipo de Formación: -

Requisitos: Consultar

Calendario: Estamos actualizando el contenido, perdona las molestias.

** Delfín Formación es una entidad inscrita y acreditada en el registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Valenciana.*

** Si tienes cualquier duda, por favor llámanos al 965 34 06 25 o envíanos un WhatsApp al 607 74 52 82, te responderemos lo más rápido posible.*