

ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

Código: HOTR01

Duración: 60

Objetivos:

Atender a los clientes en el entorno de la hostelería, realizando una correcta recepción de los mismos mediante la aplicación de las técnicas de atención y comunicación según el tipo de cliente y el tipo de demanda de información o reclamación efectuada, así como gestionar los programas de fidelización y evaluación después de la realización del servicio.

Contenidos:

Unidad didáctica 1: Técnicas de atención al cliente en hostelería.

1. Identificación de las habilidades verbales y no verbales en la atención al cliente en hostelería.
 - 1.1. Introducción al sector de la hostelería
 - 1.2. Factores destacables en la Atención al Cliente en actividades de servicio de ocio y turismo
 - 1.3. Comunicación verbal: mensajes facilitadores
 - 1.4. Comunicación no verbal: kinésica, proxémica, icónica
 - 1.5. Comunicación paraverbal
2. Diferenciación de técnicas de comunicación con el cliente en hostelería.
 - 2.1. Elementos de la comunicación: emisor, mensaje, receptor, canal y código.
 - 2.2. Barreras de la comunicación: semánticas o lingüísticas, psicológicas y actitudinales, fisiológicas y otras barreras.
 - 2.3. Estilos de comunicación: agresivo, pasivo, asertivo.
3. Aspectos a considerar en la atención eficaz al cliente en hostelería.

- 3.1. Contacto directo con el cliente: aspectos lingüísticos, imagen, apariencia personal, lenguaje corporal.
- 3.2. Contacto no directo con el cliente: telefónico, escrito, webs, redes sociales.
- 3.3. Importancia de la tríada conocimientos, habilidades y actitud en la atención al cliente en hostelería.

Unidad didáctica 2: Fases de la atención al cliente en hostelería.

1. Desarrollo de las fases en la atención al cliente en hostelería.
 - 1.1. Acogida, información, objeciones, despedida, post-venta.
 - 1.2. Aplicación de la técnica AIDA en hostelería.
2. Aplicación del decálogo de las pautas fundamentales en la atención eficaz al cliente.
 - 2.1. Captar la atención del cliente.
 - 2.2. Recibir al cliente con amabilidad y cortesía.
 - 2.3. Capacidad de escucha.
 - 2.4. Dominio del lenguaje verbal.
 - 2.5. Dominio del lenguaje no verbal.
 - 2.6. Utilización de la sonrisa.
 - 2.7. Cuando sea posible, utilización del nombre del cliente.
 - 2.8. Mantenimiento constante de una actitud de servicio.
 - 2.9. Resolución inmediata de conflictos.
 - 2.10. Cumplimiento de compromisos.
3. Detección de las tipologías de clientes en hostelería en relación a sus actitudes y comportamientos.
 - 3.1. Cliente lento, indiferente o distraído, reservado.
 - 3.2. Cliente dominante, indeciso, vanidoso, impulsivo.
 - 3.3. Cliente desconfiado, preciso, locuaz.
4. Aplicación de programas de fidelización y evaluación.
 - 4.1. Fidelización del cliente en hostelería.
 - 4.2. Ventas sustitutivas y ventas cruzadas en hostelería.
 - 4.3. Técnicas de evaluación en hostelería: evaluación de calidad, encuestas de evaluación, plataformas de evaluación/valoración online.

Unidad didáctica 3: Gestión de reclamaciones en hostelería y resolución de conflictos.

1. Identificación de los diferentes tipos de reclamaciones o situaciones de conflicto.
 - 1.1. Diferenciación entre sugerencias, quejas y reclamaciones.
 - 1.2. Reclamaciones y/o quejas más usuales en hostelería: restauración y servicios de alojamiento.
2. Aplicación de pautas eficaces en la resolución de reclamaciones y conflictos.
 - 2.1. Habilidades sociales para la resolución de conflictos: percepción del cliente, manejo de emociones, escucha activa, empatía, asertividad.
 - 2.2. Convertir problemas en oportunidades.
 - 2.3. Aprender de la experiencia.
3. Conocimiento de la normativa existente respecto a la protección de los consumidores y usuarios.
 - 3.1. Normativa de la Unión Europea respecto a la protección de los consumidores y usuarios.
 - 3.2. Normativa aplicable en España respecto a la protección de los consumidores y usuarios.