



HOTR01 : ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

➤ **Modalidad: PRESENCIAL**

➤ **Duración: 60**

➤ **Contenidos:**

UNIDAD DIDÁCTICA 1: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

- 1.1. Identificación de las habilidades verbales y no verbales en la atención al cliente en hostelería
- 1.2. Introducción al sector de la hostelería
- 1.3. Factores destacables en la Atención al Cliente en actividades de servicio de ocio y turismo
- 1.4. Comunicación verbal: mensajes facilitadores
- 1.5. Comunicación no verbal: kinésica, proxémica, icónica
- 1.6. Comunicación paraverbal
- 1.7. Diferenciación de técnicas de comunicación con el cliente en hostelería
- 1.8. Elementos de la comunicación: emisor, mensaje, receptor, canal y código.
- 1.9. Barreras de la comunicación: semánticas o lingüísticas, psicológicas y actitudinales, fisiológicas y otras barreras.
- 1.10. Estilos de comunicación: agresivo, pasivo, asertivo.
- 1.11. Aspectos a considerar en la atención eficaz al cliente en hostelería
- 1.12. Contacto directo con el cliente: aspectos lingüísticos, imagen, apariencia personal, lenguaje corporal.
- 1.13. Contacto no directo con el cliente: telefónico, escrito, webs, redes sociales.
- 1.14. 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

- 2.1 Desarrollo de las fases en la atención al cliente en hostelería
- 2.2 Acogida, información, objeciones, despedida, post-venta
- 2.3 Aplicación de la técnica AIDA en hostelería
- 2.4 Aplicación del decálogo de las pautas fundamentales en la atención eficaz al cliente
- 2.5 Captar la atención del cliente
- 2.6 Recibir al cliente con amabilidad y cortesía
- 2.7 Capacidad de escucha
- 2.8 Dominio del lenguaje verbal
- 2.9 Dominio del lenguaje no verbal
- 2.10 Utilización de la sonrisa
- 2.11 Cuando sea posible, utilización del nombre del cliente
- 2.12 Mantenimiento constante de una actitud de servicio



- 2.13 Resolución inmediata de conflictos
- 2.14 Cumplimiento de compromisos
- 2.15 Detección de las tipologías de clientes en hostelería en relación a sus actitudes y comportamientos
- 2.16 Cliente lento, indiferente o distraído, reservado.
- 2.17 Cliente dominante, indeciso, vanidoso, impulsivo.
- 2.18 Cliente desconfiado, preciso, locuaz.
- 2.19 Aplicación de programas de fidelización y evaluación
- 2.20 Fidelización del cliente en hostelería.
- 2.21 Ventas sustitutivas y ventas cruzadas en hostelería.
- 2.22 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

- 3.1 identificación de los diferentes tipos de reclamaciones o situaciones de conflicto.
- 3.2 Diferenciación entre sugerencias, quejas y reclamaciones
- 3.3 Reclamaciones y/o quejas más usuales en hostelería: restauración y servicios de alojamiento
- 3.4 Aplicación de pautas eficaces en la resolución de reclamaciones y conflictos
- 3.5 Habilidades sociales para la resolución de conflictos: percepción del cliente, manejo de emociones, escucha activa, empatía, asertividad
- 3.6 Convertir problemas en oportunidades
- 3.7 Aprender de la experiencia
- 3.8 Conocimiento de la normativa existente respecto a la protección de los consumidores y usuarios
- 3.9 Normativa de la Unión Europea respecto a la protección de los consumidores y usuarios
- 3.10 Normativa aplicable en España respecto a la protección de los consumidores y usuarios