



GARZONES CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANT

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades prácticas para entregar una atención de calidad, eficiente y orientada al cliente en el restaura



Objetivos específicos

- Reconocer principios de atención, comunicación y presentación personal aplicados al servicio gastronómico.
- Aplicar técnicas básicas para recibir, atender y responder adecuadamente a los requerimientos del cliente.
- Ejecutar procedimientos de servicio considerando orden, cordialidad, resolución de situaciones y experiencia del cliente.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Fundamentos de la calidad de servicio en el restaurant

Aprendizaje Esperado: Reconocer principios fundamentales de calidad de servicio y su importancia en restaurantes.

Contenidos:

Concepto de calidad de servicio y su importancia en la experiencia gastronómica. Rol del garzón y responsabilidades durante las distintas etapas del servicio.

Presentación personal, higiene y comportamiento profesional frente a los clientes.

Comunicación cordial, lenguaje adecuado y actitud orientada a la atención.

Actividad Práctica: Realizar una simulación de recepción de clientes aplicando presentación personal, saludo cordial y comunicación adecuada, considerando diferentes tipos de clientes y situaciones habituales de ingreso al restaurant.

Módulo 2

Técnicas de atención y servicio al cliente

Aprendizaje Esperado: Aplicar técnicas básicas de atención para entregar un servicio ordenado, cordial y eficiente.

Contenidos:

Recepción de clientes, ubicación en mesa y entrega de carta.

Toma de pedidos utilizando comunicación clara, precisa y respetuosa.

Conocimiento básico de productos, preparaciones y recomendaciones según requerimientos.

Seguimiento de la atención y verificación de satisfacción durante el servicio.

Actividad Práctica: Simular el proceso completo de atención de una mesa, desde la recepción hasta la toma del pedido, practicando comunicación, recomendaciones y seguimiento de los requerimientos de los clientes durante el servicio.

Módulo 3

Manejo de situaciones y requerimientos del cliente

Aprendizaje Esperado: Resolver situaciones habituales manteniendo cordialidad, disposición y orientación hacia la satisfacción del cliente.

Contenidos:

Identificación de necesidades y requerimientos especiales durante la atención.

Manejo adecuado de consultas, reclamos, errores y situaciones imprevistas.

Técnicas de comunicación para mantener una actitud profesional ante conflictos.

Derivación oportuna de situaciones que requieren apoyo del encargado.

Actividad Práctica: Representar situaciones habituales de reclamos, errores en pedidos o solicitudes especiales, aplicando técnicas de comunicación, escucha activa y respuesta profesional para resolver cada caso de manera cordial y efectiva.

Módulo 4

Experiencia del cliente y estándares de servicio

Aprendizaje Esperado: Integrar buenas prácticas para fortalecer la experiencia y satisfacción del cliente.

Contenidos:

Importancia de los detalles en la experiencia general del cliente.

Orden, limpieza y coordinación durante las diferentes etapas del servicio.

Despedida del cliente y cierre adecuado de la atención.

Buenas prácticas para fortalecer fidelización y percepción positiva del restaurant.

Actividad Práctica: Ejecutar una simulación integral de servicio en restaurant, aplicando recepción, atención, toma de pedido, seguimiento, resolución de requerimientos y despedida, para evaluar la calidad de atención entregada al cliente.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl