

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO - *Guest Satisfaction Assurance* -

A QUIÉN VA DESTINADO a todos los profesionales de cualquier departamento de una empresa de hostelería.

PARA QUÉ CAPACITA para mejorar el trato con el cliente con las técnicas y estrategias adecuadas y así optimizar la calidad de servicio.

MODALIDAD Presencial. **Formación *in Company* para ≥ 10 participantes, se realiza en cada empresa, adaptando los contenidos a las necesidades de cada establecimiento.**

DURACIÓN 12 horas (3 sesiones de 4 h. o bien 4 sesiones de 3 h.)

FECHAS Y HORARIOS a determinar con cada empresa.

PRECIO 156€ (bonificable 100%)¹

METODOLOGÍA

Activa y participativa, imprescindible para: implicar directamente a todos los asistentes en el seguimiento de la acción formativa, motivar a los participantes en el desarrollo de sus responsabilidades reales como profesionales y crear confianza y un clima positivo entre el formador y los participantes.

OBJETIVOS

- Definir los elementos del profesional: las técnicas de imagen personal, los comportamientos adecuados y los conocimientos necesarios.
- Identificar los distintos tipos de clientes y el trato específico para cada uno de ellos.
- Sensibilizar a los participantes del valor del contacto con los clientes.
- Determinar las principales normas de atención al cliente, para mejorar la calidad de servicio en la acogida, durante toda la estancia y la despedida del cliente.
- Desarrollar correctamente los procedimientos para atender las reclamaciones.
- Aplicar los principios para mejorar la atención al teléfono.
- Valorar positivamente la importancia del compromiso de los participantes, como herramienta para llegar a la máxima calidad de servicio.

CONTENIDOS

1. ¿DE QUÉ DEPENDE SER UN BUEN PROFESIONAL?

- La Presencia Física
- Los Comportamientos
- Los Conocimientos

2. ¿QUIÉNES SON NUESTROS LOS CLIENTES?

- Las Expectativas de los Clientes
- Los Tipos de Clientes
- El Trato Específico según la Tipología de Cliente

3. LA CALIDAD DE SERVICIO

- La Acogida
- La Estancia
- El Tratamiento de las Reclamaciones
- La Atención Telefónica
- La Despedida

4. EL COMPROMISO

- Los Momentos de la Verdad
- La Responsabilidad Personal
- Las Reglas de Oro

¹. Para los trabajadores en activo contratados en régimen general (no autónomos), el importe total de este curso se puede bonificar 100% a través de la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo**, con el crédito anual que cada empresa dispone para realizar formación. **Le informamos del crédito disponible de su empresa.**