

# ATENCIÓN AL CLIENTE Y TÉCNICAS DE VENTA, EN INGLÉS, PARA RESTAURANTES

**A QUIÉN VA DESTINADO** a todos los profesionales de la restauración que, con un **nivel básico/intermedio de inglés**, quieren mejorar el vocabulario específico de su profesión, las conversaciones con los clientes y aumentar las ventas.

**PARA QUÉ CAPACITA** para afianzar las habilidades de comunicación y venta en inglés. Permite asegurar la creación de experiencias únicas y transformar a los clientes en la mejor herramienta de marketing. Este curso, **totalmente práctico**, aporta **dos ventajas: el aprendizaje del inglés y la optimización de la calidad de servicio**.

**MODALIDAD** Presencial. **Formación in Company para  $\geq 10$  participantes, se realiza en cada empresa. Se adaptan los contenidos y el nivel a los conocimientos previos de los asistentes y a las necesidades de cada establecimiento.**

**DURACIÓN** 21 horas (6 sesiones de 3,5 h. o bien 7 sesiones de 3 h.)

**FECHAS/HORARIO** a determinar con cada empresa.

**PRECIO** 273€ (bonificable 100%)<sup>1</sup>

## METODOLOGÍA

Activa y participativa, imprescindible para: implicar directamente a todos los asistentes en el seguimiento del curso, motivarlos en el desarrollo de sus responsabilidades reales como profesionales y crear confianza y un clima positivo entre el formador y los participantes. **El nivel de inglés se adapta al grado promedio de preparación de los participantes.**

## OBJETIVOS

- Conocer las principales técnicas de *upselling* en el restaurante y capacitar para saber vender más y mejor.
- Desarrollar las habilidades lingüísticas en inglés para las operaciones diarias en restauración y disponer de mayor vocabulario para comprender y comunicarse mejor.
- Actualizar el conocimiento del producto y las normas de atención al cliente.
- Descubrir la importancia de la empatía, la comunicación verbal y no verbal, y aprender a trasladar estos elementos directamente en acciones y comportamientos concretos.
- Aplicar las estrategias de una comunicación eficaz en un entorno con diversidad cultural.
- Conocer los procedimientos y protocolos en el restaurante para fidelizar a los clientes.



## CONTENIDOS

### 1. LA VENTA (UPSELLING)

La bienvenida a los clientes y presentarse a sí mismo

Cómo acomodar al huésped

Cómo conocer el producto: la introducción de los platos, las especialidades del chef, bebidas, etc.

Bebidas y vinos. El maridaje

El momento perfecto para la venta

Las técnicas de venta

La venta (*upselling*) en la actividad diaria

Estándares de habilidades al teléfono

Frases y vocabulario útil del restaurante

### 2. LA LEALTAD A LOS CLIENTES: COMUNICACIÓN Y DIVERSIDAD CULTURAL

La lealtad a los clientes

Los clientes: entender sus necesidades y superar sus expectativas

Cómo convertir a los huéspedes en clientes leales

Frases útiles para sorprender al huésped

La diversidad cultural y tratar con clientes internacionales

El impacto de nuestro comportamiento

La creación de hábitos y actitudes positivas

### 3. PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS EN EL RESTAURANTE PARA NO PERDER A LOS CLIENTES

Procedimientos y protocolos estándar del restaurante

Presentación de producto

Antes del servicio

La comunicación con la cocina. Vocabulario básico

Recuperación del servicio

¿Por qué se quejan los clientes?

Cinco pasos para recuperar un cliente insatisfecho

Impacto y oportunidad

¿Cómo mejorar nuestra actitud?

Comunicación racional y emocional

Frases útiles para pacificar al cliente

Vocabulario sobre métodos de cocción, sabor y gustos diferentes

<sup>1</sup> 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.**