

R-26	INFORMACIÓ DEL CURS AL CLIENT	 GREMI DE RESTAURACIÓ DE BARCELONA
REGISTRE		
Versió 01		
Juliol 2009		

TÍTOL	CURS ATENCIÓ AL CLIENT I QUALITAT DE SERVEI
MODALITAT	
DURADA	
CONTINGUTS*	<p>Són molts els aspectes que un client valora del nostre negoci: la decoració, la gastronomia, el preu, el servei, etc. i també la atenció rebuda per part del nostre personal. Conèixer les normes bàsiques d'atenció al client en l'àmbit hostaler és fonamental.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Introducció a la qualitat de servei i l'atenció al client. 2. El professional de la atenció al client. <ul style="list-style-type: none"> - Coneixements - Comunicació - El client, el professional i el destí turístic. 3. Tipologia dels clients. <ul style="list-style-type: none"> - 1 Client introvertit - 2 Client dur - 3 Client extravertit - 4 Client condicionat - 5 Client nerviós - 6 Client inabordable 4. Queixes i reclamacions. 5. Tècniques d'autocontrol. <ul style="list-style-type: none"> - Les habilitats d'autocontrol - La gestió de les emocions <p>*(Aquests continguts són orientatius i poden sofrir variacions en funció de les necessitats de cada client)</p>
METODOLOGIA	CLASSES PRESENCIALS TEÒRICO -PRÀCTIQUES
SISTEMA D'AVALUACIÓ	QÜESTIONARI: SI
CERTIFICACIÓ	CERTIFICAT D'APROFITAMENT I ASSISTÈNCIA AL CURS

Departament de Formació
Gremi de Restauració de Barcelona

R-26	INFORMACIÓ DEL CURS AL CLIENT	 GREMI DE RESTAURACIÓ DE BARCELONA
REGISTRE		
Versió 01		
Juliol 2009		

TÍTULO	CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO
MODALIDAD	
DURACIÓN	
CONTENIDOS*	<p>Son muchos los aspectos que un cliente valora de nuestro negocio: la decoración, la gastronomía, el precio, el servicio, etc. y también la atención recibida por parte de nuestro personal. Conocer las normas básicas de atención al cliente resulta fundamental.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción a la calidad de servicio y la atención al cliente. 2. El profesional de la atención al cliente. <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos - Comunicación - El cliente, el profesional y el destino turístico. 3. Tipología de los clientes. <ul style="list-style-type: none"> - 1 Cliente introvertido - 2 Cliente duro - 3 Cliente extrovertido - 4 Cliente condicionado - 5 Cliente nervioso - 6 Cliente inabordable 4. Quejas y reclamaciones. 5. Técnicas de autocontrol. <ul style="list-style-type: none"> - Las habilidades de autocontrol - El manejo de las emociones <p>*(Estos contenidos son orientativos y pueden sufrir variaciones en función de las necesidades de cada cliente)</p>
METODOLOGIA	CLASES PRESENCIALES TEÓRICO -PRÁCTICAS
SISTEMA DE EVALUACIÓN	CUESTIONARIO: SI
CERTIFICACIÓN	CERTIFICADO DE APROVECHAMIENTO Y ASISTENCIA AL CURSO

Departament de Formació
Gremi de Restauració de Barcelona