



SERVICIO DE GARZÓN Y SOMMELIER EN HOTELERÍA DE ALTO NIVEL

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar competencias técnicas y de servicio en garzonería y sommelier, orientadas a la atención de clientes en hoteles de alto nivel, aplicando protocolos de servicio, etiqueta, presentación de vinos y excelencia en la experiencia del cliente. El curso busca que los participantes entreguen un servicio profesional, personalizado y acorde a estándares de hospitalidad de lujo.



Objetivos específicos

- Aplicar protocolos de servicio de garzón en restaurantes y hoteles de alto nivel, considerando normas de etiqueta y servicio formal.
- Desarrollar habilidades de atención al cliente, comunicación efectiva y manejo de situaciones complejas en el servicio.
- Identificar tipos de vinos y aplicar técnicas básicas de servicio de sommelier y maridaje.



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

Introducción al servicio de hotelería de alto nivel

Contenidos:

Conceptos de hospitalidad y servicio de lujo en hoteles.

Perfil y funciones del garzón en hotelería de alto nivel.

Presentación personal, higiene y protocolo de imagen.

Trabajo en equipo y coordinación con cocina y bar.

Actividad Práctica: Simulación de estándares de presentación personal y protocolo de ingreso al servicio.

Módulo 2

Técnicas de servicio de garzón profesional

Contenidos:

Tipos de servicio: americano, francés, inglés y ruso.

Montaje de mesas y mise en place en restaurantes de lujo.

Uso correcto de bandeja, loza, cristalería y cubiertos.

Secuencia correcta del servicio al cliente.

Actividad Práctica: Montaje de mesa formal y práctica de servicio con bandeja.

Módulo 3

Atención al cliente y experiencia de servicio

Contenidos:

Comunicación efectiva y lenguaje formal en la atención.

Manejo de quejas y resolución de problemas con clientes.

Psicología del cliente y detección de necesidades.

Fidelización de clientes y experiencia de servicio.

Actividad Práctica: Role playing de atención al cliente y manejo de reclamos.

Módulo 4

Introducción al mundo del vino y rol del sommelier

Contenidos:

Funciones del sommelier en restaurantes y hoteles.

Tipos de vinos, cepas y características principales.

Temperatura de servicio y conservación del vino.

Presentación de la carta de vinos al cliente.

Actividad Práctica: Reconocimiento básico de vinos y lectura de etiquetas.

Módulo 5

Servicio de vinos y maridaje

Contenidos:

Técnicas correctas de apertura y servicio del vino.

Uso de decantador y oxigenación del vino.

Maridaje entre vinos y alimentos.

Servicio de espumantes y vinos especiales.

Actividad Práctica: Práctica de apertura de vino y simulación de maridaje.

y mucho más...

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