



TÉCNICAS DE FORMACIÓN DE GARZONES

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Capacitar a los participantes en técnicas avanzadas de servicio y atención al cliente en el ámbito gastronómico, asegurando una experiencia excepcional para los comensales.



Objetivos específicos

- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para interactuar con los clientes.
- Fomentar el conocimiento de protocolos y normas de etiqueta en el servicio.
- Instruir sobre el manejo eficiente de situaciones difíciles y resolución de conflictos.



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 Garzones
Aprendizaje Esperado: Comprender los fundamentos del servicio al cliente en restauración.
Contenidos:
Historia del servicio en la industria gastronómica: Evolución y tendencias actuales.
Roles y responsabilidades del garzón: Funciones esenciales y expectativas.
Importancia de la presentación personal: Normas de higiene y vestimenta adecuada.
Comunicación efectiva con el cliente: Técnicas para una interacción positiva.
Actividad Práctica: Simulación de un servicio completo en un entorno controlado, donde los participantes deberán aplicar las técnicas de comunicación aprendidas, asegurando una experiencia satisfactoria para el cliente.

Módulo 2

Protocolo y Etiqueta en el Servicio
Aprendizaje Esperado: Aplicar normas de etiqueta y protocolo en el servicio de alimentos y bebidas.
Contenidos:
Protocolo en el servicio de mesas: Orden de servicio y atención personalizada.
Manejo de utensilios y cubiertos: Técnicas de presentación y uso adecuado.
Normas de etiqueta en la atención: Cortesía, respeto y profesionalismo.
Atención a clientes con necesidades especiales: Adaptación y sensibilidad en el servicio.
Actividad Práctica: Ejercicio en parejas donde se practiquen las normas de etiqueta y protocolo, simulando diferentes escenarios de atención a clientes con necesidades diversas.

Módulo 3

Gestión de Situaciones Difíciles
Aprendizaje Esperado: Desarrollar habilidades para manejar situaciones difíciles con clientes de manera efectiva.

Contenidos:

Identificación de situaciones conflictivas: Causas comunes y prevención.
Técnicas de resolución de conflictos: Estrategias para una solución pacífica.
Manejo del estrés en el servicio: Técnicas de autocontrol y relajación.
Comunicación asertiva en situaciones difíciles: Mantener la calma y el profesionalismo.
Actividad Práctica: Taller de role-playing donde los participantes enfrentarán escenarios de conflicto con clientes, aplicando técnicas de resolución y comunicación asertiva para alcanzar una solución satisfactoria.

Módulo 4

Excelencia en el Servicio al Cliente
Aprendizaje Esperado: Implementar prácticas de excelencia para mejorar la experiencia del cliente.
Contenidos:
Creación de una cultura de servicio: Valores y prácticas organizacionales.
Técnicas de fidelización del cliente: Estrategias de retención y satisfacción.
Innovación en el servicio: Adaptación a nuevas tendencias y tecnologías.
Evaluación de la satisfacción del cliente: Herramientas y métodos de feedback.
Actividad Práctica: Proyecto grupal donde se diseñe un plan de mejora del servicio basado en la retroalimentación de los clientes, integrando técnicas innovadoras y prácticas de fidelización.
PRUEBA FINAL

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