



TÉCNICAS DE CALIDAD DE SERVICIO EN RESTAURANTE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Capacitar a los garzones para ofrecer un servicio de alta calidad en restaurantes, mejorando la atención al cliente, el servicio a la mesa y el orden en el salón mediante el desarrollo de habilidades blandas y técnicas.



Objetivos específicos

- Mejorar la comunicación y la empatía con los clientes:
- Enseñar técnicas de comunicación efectiva y escucha activa.
- Fomentar la empatía y una actitud positiva.
- Desarrollar habilidades para resolver conflictos de manera profesional.
- Optimizar el servicio a la mesa:
- Capacitar en la toma de pedidos y el protocolo de servicio.
- Instruir en la secuencia y tipos de servicio.
- Promover la personalización del servicio para crear experiencias memorables.
- Mantener el orden y la eficiencia en el salón:
- Enseñar técnicas de organización y disposición del salón.
- Establecer rutinas de limpieza y orden durante el servicio.
- Capacitar en la preparación y adecuación del ambiente para mejorar el flujo de trabajo.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



Temario del curso:

Módulo 1

Introducción al Rol del Garzón

Duración: 2 horas

Contenidos:

El papel del garzón como embajador del restaurante.

La primera impresión y su impacto en la experiencia del cliente.

Presentación personal: vestimenta, higiene y postura.

Actitud positiva y manejo del estrés.

Actividad Práctica: Análisis de casos de atención al cliente y discusión en grupo.

Módulo 2

Habilidades Blandas

Duración: 3 horas

Contenidos:

Técnicas de escucha activa.

Claridad y cortesía en la comunicación verbal y no verbal.

Identificación y manejo de quejas y reclamos.

Mantener la calma y la empatía en situaciones difíciles.

Actividad Práctica: Simulación de resolución de conflictos en parejas.

Módulo 3

Atención al Cliente

Duración: 4 horas

Contenidos:

Bienvenida y acomodo del cliente.

Explicación del menú y recomendaciones.

Toma de pedidos precisa y eficiente.

Personalización del servicio según las necesidades del cliente.

Actividad Práctica: Role-play de atención al cliente y toma de pedidos.

Módulo 4

Servicio a la Mesa

Duración: 3 horas

Contenidos:

Servicio a la carta, servicio de buffet, servicio de banquetes.

Orden y timing en el servicio de alimentos y bebidas.

Atención continua durante la comida: rellenado de bebidas, limpieza de migas, etc.

Atención a clientes con necesidades dietéticas especiales.

Actividad Práctica: Ejercicio práctico de servicio a la mesa en situaciones simuladas.

Módulo 5

Orden y Organización en el Salón

Duración: 3 horas

Contenidos:

Disposición y arreglo de mesas y sillas.

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