

CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA (MV004)

MODALIDAD	Teleformación	Hs. DURACIÓN	30
UNIDADES	TEMAS		
La comunicación	• Introducción • Naturaleza y definición • Tipos de comunicación • Elementos del proceso de la comunicación • El proceso de comunicación	• Problemas de comunicación • Personalidades de los actores de la comunicación • Interacción de caracteres • Comportamientos	• Las comunicaciones en el sector de la hostelería • La comunicación en la atención al cliente • La imagen de la empresa - imagen corporativa • Cuestionario: La Comunicación
La comunicación oral y no verbal	• La comunicación oral • Características principales de la comunicación oral • Normas para la comunicación oral efectiva	• Reglas para hablar bien en público • La comunicación no verbal o lenguaje del cuerpo	• Ejercicio de reflexión • Cuestionario: La Comunicación oral y no verbal
Qué significa atención al cliente	• Las motivaciones empresariales • La empresa orientada hacia el cliente • Coste de un mal servicio al cliente	• Significados de servicio al cliente • Atención personal	• La importancia de la empresa en la atención personal • Cuestionario: Qué significa servicio al cliente
Tipos de servicios	• Definición de servicio • El servicio al cliente • Las actividades del servicio al cliente	• El servicio al cliente y la calidad • El cliente y el consumidor	• Empresas que dan servicio al cliente • Cuestionario: Tipos de Servicio
Fases del servicio al cliente	• Fases • Investigación de mercado • La situación de pre-pedido o pre-compra • La compra y el pedido	• El periodo de tiempo entre el pedido y la entrega • Embalaje y presentación • Exactitud y adecuación de las entregas • Realización de cobros	• Servicio o apoyo posventa • Tratamiento de las reclamaciones • Cuestionario: Fases del servicio al cliente
El producto	• Concepto de producto • Cualidades de los productos • Importancia del conocimiento del producto • Clasificación de los productos • Ciclo de vida del producto • Reposicionamiento del producto	• Obsolescencia planificada • Estacionalidad • Productos diferenciados y productos de competencia perfecta • Producto puro y producto añadido • Competencia directa y producto sustitutivo	• La importancia de la marca • Gama y línea de producto • El cliente, el profesional y el destino turístico • El sector de la hostelería como producto • Cuestionario: El producto
El perfil del profesional	• Introducción • Personalidad del vendedor • Clases de vendedores	• Los conocimientos del vendedor • Motivación y destreza • Análisis del perfil del vendedor	• El papel del vendedor • Habilidades sociales • Cuestionario: El perfil del profesional
Errores más frecuentes en la atención al cliente	• No dejar hablar al cliente • Relajar su indumentaria • Revender	• Hablar mal de la competencia • Prometer más de lo que podemos prometer • Hablar con imprecisión	• Forzar el cierre • No realizar seguimientos • Cuestionario: Errores más frecuentes en la atención al cliente
Tipos de clientes	• El cliente en la cadena de abastecimiento • El cliente interno	• Organizaciones sin clientes • Tipologías de los clientes	• Cuestionario: Tipos de clientes
Cara a cara con el cliente	• Introducción • El respeto como norma • Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara	• Cuándo y cómo empezar • Cómo actuar	• Ofrecer información y ayuda • Cuestionario: Cara a cara con el cliente

El cliente difícil	• Introducción • Tenemos los clientes que nos merecemos • El cliente aparentemente visceral	• El rechazo visceral • El cliente verdaderamente difícil • Problemas de carácter permanente	• La relación imposible • Cuestionario: El cliente difícil
Quejas y reclamaciones	• Manejo de las emociones • Tratamiento del problema	• Despedida • Aprender de la experiencia	• Cuestionario: Quejas y reclamaciones
Técnicas de autocontrol	• Las habilidades de autocontrol	• El manejo de las emociones	• Cuestionario: Cuestionario final