



**UF0259 Servicio y atención al cliente
en restaurante**

Objetivos

□ **Objetivo General**

- En el presente curso se adquieren los conocimientos y habilidades para realizar un servicio en restauración eficaz, atendiendo al cliente de la forma más profesional. Se estudian los procedimientos a realizar para llevar a cabo una correcta atención al comensal, desde su llegada al establecimiento hasta el servicio de la comida solicitada.
Además, se adquieren los conocimientos relacionados con los diferentes tipos de gastronomía existentes tanto en España como en el resto del mundo, así como las principales técnicas de venta y comunicación con el cliente.

□ **Objetivos Específicos**

- Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala, utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración.
- Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en el restaurante.
- Diferenciar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.
- Argumentar la necesidad de atender a los futuros clientes con cortesía y elegancia, potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

Contenidos

50 HORAS	UF0259 Servicio y atención al cliente en restaurante
	Módulo 1
	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad Didáctica 1. Servicio del restaurante <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración • Platos significativos de la cocina nacional e internacional • La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito • Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada • Tipos de servicio en la restauración • Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento • Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa • Normas generales para el despeje de mesas • Servicio de guarniciones, salsas y mostazas
	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad Didáctica 2. Atención al cliente en restauración <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente en restauración • La atención y el servicio • La importancia de la apariencia personal • La importancia de la percepción del cliente • La finalidad de la calidad de servicio • La fidelización del cliente • Perfiles psicológicos de los clientes • Objeciones durante el proceso de atención • Reclamaciones y resoluciones • Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea
	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad Didáctica 3. La comunicación en restauración <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación en restauración • La comunicación verbal: mensajes facilitadores • La comunicación no verbal • La comunicación escrita • Barreras de la comunicación • La comunicación en la atención telefónica
	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad Didáctica 4. La venta en restauración <ul style="list-style-type: none"> • La venta en restauración • Elementos claves en la venta • Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas • Fases de venta
50 horas	1 Módulo y 4 unidades