



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

## Objetivos

---

### □ **Objetivo General**

- Acoger y atender a los clientes, informándoles sobre la oferta gastronómica del restaurante y atendiendo en todo momento sus peticiones, de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa.
- Servir los alimentos y bebidas de acuerdo con los tipos y normas de servicio.

### □ **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, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

## Contenidos

<b>UF0259 Servicio y atención al cliente en restaurante</b>	<b>Tiempo estimado</b>
<p><b>Unidad 1:</b> Servicio del restaurante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración.</li> <li>• Platos significativos de la cocina nacional e internacional.</li> <li>• La comanda: concepto tipos, características, función y circuito.</li> <li>• Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada.</li> <li>• Tipos de servicio en la restauración.</li> <li>• Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento.</li> <li>• Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa.</li> <li>• Normas generales para el despeje de mesas.</li> <li>• Servicio de guarniciones, salsas y mostazas.</li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 01	<b>3 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>18 horas</b>

<p><b>Unidad 2:</b> Atención al cliente en restauración. La comunicación en restauración.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente en restauración.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Atención al cliente en restauración.</li> <li>○ La atención y el servicio.</li> <li>○ La importancia de la apariencia personal.</li> <li>○ La importancia de la percepción del cliente.</li> <li>○ La finalidad de la calidad del servicio.</li> <li>○ La fidelización del cliente.</li> <li>○ Perfiles psicológicos de los clientes.</li> <li>○ Objeciones durante el proceso de atención.</li> <li>○ Reclamaciones y resoluciones.</li> <li>○ Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.</li> </ul> </li> <li>• La comunicación en restauración.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La comunicación en restauración.</li> <li>○ La comunicación verbal: mensajes facilitadores.</li> <li>○ La comunicación no verbal.</li> <li>○ La comunicación escrita.</li> <li>○ Barreras de la comunicación.</li> <li>○ La comunicación en la atención telefónica.</li> </ul> </li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 02	<b>4,5 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>22 horas</b>
<p><b>Unidad 3:</b> La venta en restauración.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La venta en restauración.</li> <li>• Elementos clave en la venta.</li> <li>• Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas.</li> <li>• Fases de la venta.</li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 03	<b>1,5 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>10 horas</b>
Examen final	<b>1 hora</b>
<b>3 unidades</b>	<b>50 horas</b>