



**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

UF0259. Servicio y atención al cliente en restaurante	Tiempo estimado
<p>Unidad de aprendizaje 1</p> <p>Unidad Didáctica 1: Servicio del restaurante.</p> <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. 	
Actividades de Evaluación UA 01	3 horas
Tiempo total de la unidad	18 horas
<p>Unidad de aprendizaje 2</p> <p>Unidad Didáctica 2: Atención al cliente en restauración.</p> <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 del servicio. • La fidelización del cliente. • Perfiles psicológicos de los clientes. • Objeciones durante el proceso de atención. • Reclamaciones y resoluciones. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea. <p>Unidad Didáctica 3: La comunicación en restauración</p> <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. 	
Actividades de Evaluación UA 02	4,50 horas
Tiempo total de la unidad	22 horas
<p>Unidad de aprendizaje 3</p> <p>Unidad Didáctica 4: La venta en restauración.</p> <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 la venta. 	
Actividades de Evaluación UA 03	1,50 horas
Tiempo total de la unidad	9 horas
Evaluación final UF0259	1 hora
3 unidades de aprendizaje / 4 unidades didácticas	50 horas