

Paraninfo

Técnicas de comunicación en restauración 2.^a edición



Editorial: Paraninfo

Autor: MARÍA PALOMO MARTÍNEZ

Clasificación: Ciclos Formativos >
Hostelería y Turismo

Tamaño: 17 x 24 cm.

Páginas: 244

ISBN 13: 9788428334693

ISBN 10: 8428334692

Precio sin IVA: 25,00 Eur

Precio con IVA: 26,00 Eur

Fecha publicación: 24/03/2017

Sinopsis

Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Técnicas de Comunicación en Restauración del Ciclo Formativo de grado medio de Servicios en Restauración, perteneciente a la familia profesional de Hostelería y Turismo. Por ello, se trata de un texto muy útil tanto para estudiantes y docentes como para profesionales de la restauración y todos aquellos que deseen conocer las técnicas básicas de comunicación o mejorar su conocimiento sobre ellas.

Ante la cuestión de si el buen comunicador nace o se hace, se puede afirmar que la comunicación no solo es algo natural en el ser humano sino que se puede perfeccionar, pues tiene aplicaciones prácticas y eficaces tanto en el mundo laboral como en las relaciones personales. Por ello, los objetivos de esta obra pueden concretarse en los siguientes: en primer lugar, ofrecer algunos consejos que ayuden a mejorar nuestra comunicación; en segundo lugar, transmitir la importancia que en hoy día tiene el ser un buen comunicador.

Además, en esta nueva edición se contemplan las novedades legislativas y normativas y se hace especial énfasis en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en este ámbito, como las nuevas tecnologías aplicadas a la fidelización del cliente, el empleo de las redes sociales o el aprovechamiento de las tecnologías digitales para la organización de eventos. También se presta atención a los cambios por uso y costumbre en el orden de precedencias de las autoridades del Gobierno de España, entre otros.

Asimismo, el manual ofrece numerosos recursos que favorecen el aprendizaje: útiles esquemas e imágenes, tablas, actividades resueltas y propuestas y cuadros de información importante y adicional. El mapa conceptual del final de cada unidad permite repasar y afianzar lo aprendido antes de ponerlo a prueba con las actividades finales de comprobación, de aplicación y de ampliación.

La autora es licenciada en Ciencias Políticas y Sociología y experta universitaria en Relaciones Institucionales y Protocolo, y actualmente desarrolla su actividad profesional como docente y consultora de formación. Cuenta con una amplia experiencia en el ámbito de la docencia y ha publicado otras obras relacionadas con la formación en el campo de la comunicación, la atención al cliente y el protocolo.

Índice

1. Comunicación información; **2.** La calidad y el servicio en la atención al cliente; **3.** Atención de reclamaciones, quejas o sugerencias; **4.** Aplicación del protocolo en la restauración.

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax

info@paraninfo.es www.paraninfo.es