

UF0259 - Servicio y atención al cliente en restaurante



Editorial: Paraninfo

Autor: MARINA MOTTO LÓPEZ, MIGUEL ÁNGEL FERNÁNDEZ MENÉNDEZ

Clasificación: Certificados Profesionales > Hostelería y Turismo

Tamaño: 17 x 24 cm.

Páginas: 150

ISBN 13: 9788428366946

ISBN 10: 8428366942

Precio sin IVA: 15,87 Eur

Precio con IVA: 16,50 Eur

Fecha publicacion: 30/08/2024

Sinopsis

En este libro se transmiten los conocimientos necesarios para poder realizar el trabajo en sala, atendiendo a los clientes del restaurante con la calidad exigible en la hostelería actual.

Teniendo en cuenta los diferentes momentos y circunstancias de cada tipo de servicio, se explican con detalle, y desde un punto de vista práctico, las normas y técnicas tradicionales para un correcto servicio y atención al cliente, así como las últimas tendencias en el desarrollo del trabajo en el restaurante, atendiendo a las variadas y novedosas ofertas gastronómicas, sin dejar de lado la evolución en la demanda de la clientela y su fidelización.

Con la información acumulada, resultado de años de experiencia docente y profesional, y volcada de manera organizada y fiable en este manual, se intenta también inculcar a quienes quieran ser profesionales de sala la necesidad de que sean portadores de conocimientos técnicos, cultura gastronómica, buena imagen y habilidades sociales para tratar con los clientes.

La obra responde fielmente al contenido curricular definido por el Real Decreto RD 1256/2009, de 24 de julio, modificado por el RD 685/2011, de 13 de mayo y el RD 619/2013, de 2 de agosto, que regula el certificado profesional *Servicios de restaurante*, dentro del cual se incardina el Módulo Formativo MF 1052_2 denominado *Servicio en restaurante*, del que forma parte la Unidad Formativa 0259 que le da título.

Índice

1. Servicio del restaurante

- 1.1. Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
 - 1.1.1. Las principales ofertas gastronómicas
 - 1.1.2. Criterios para la elaboración de los diferentes tipos de menú
- 1.2. Platos significativos de la cocina nacional e internacional
 - 1.2.1. Platos españoles. Influencia
 - 1.2.2. Platos de Europa
 - 1.2.3. Otros platos del mundo
- 1.3. La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito
 - 1.3.1. Concepto
 - 1.3.2. Tipos de comandas
 - 1.3.3. Las características de la comanda
 - 1.3.4. Función de la comanda
 - 1.3.5. Circuito de la comanda
- 1.4. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
 - 1.4.1. La comanda estándar
 - 1.4.2. La mecánica de otros tipos de comandas
 - 1.4.3. El final el circuito
 - 1.4.4. La comanda informatizada
- 1.5. Tipos de servicio en la restauración
 - 1.5.1. Servicio a la inglesa
 - 1.5.2. Servicio a la francesa
 - 1.5.3. Servicios en gueridón o a la rusa
 - 1.5.4. Servicio de emplatado o a la americana
- 1.6. Marcado de mesa: cubiertos apropiados a cada alimento
- 1.7. Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
 - 1.7.1. Servicio de alimentos en mesa
 - 1.7.2. Servicio de bebidas en mesa
- 1.8. Normas generales para el desbarasado de mesas
 - 1.8.1. ¿Qué es desbarasar?
 - 1.8.2. Normas en el proceso de desbarasado
- 1.9. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas
 - 1.9.1. Servicio de guarniciones
 - 1.9.2. Servicio de salsas
 - 1.9.3. Servicio de mostazas

Actividades finales

2. Atención al cliente en restauración

- 2.1. La atención y el servicio
 - 2.1.1. Acogida y despedida del cliente
 - 2.1.2. La empatía
- 2.2. La importancia de la apariencia personal
- 2.3. Importancia de la percepción del cliente
- 2.4. Finalidad de la calidad del servicio
- 2.5. La fidelización del cliente

2.6. Perfiles psicológicos de los clientes

2.7. Objeciones durante el proceso de atención

2.8. Reclamaciones y resoluciones

2.8.1. Las hojas de reclamaciones

2.8.2. Las soluciones

2.9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea

2.9.1. Protección ante el consumo

2.9.2. Protección de datos

Actividades finales

3. Técnicas de comunicación y atención al cliente

3.1. La comunicación verbal. Mensajes facilitadores

3.2. La comunicación no verbal

3.3. La comunicación escrita

3.4. Barreras de la comunicación

3.5. La comunicación en la atención telefónica

Actividades finales

4. La venta en restauración

4.1. Elementos claves en la venta

4.2. Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas

4.2.1. Las técnicas de venta

4.2.2. El merchandising para comidas y bebidas

4.3. Fases de la venta

Actividades finales

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