

FICHA DEL CURSO

EXPEDIENTE: F181236AA

CÓDIGO: COMT007PO

CURSO: GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA

Nº ACCIÓN FORMATIVA: 4

DURACIÓN: 40 horas

ENTIDAD DE FORMACIÓN: CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE VALLADOLID

CENTRO DE FORMACIÓN: ESCUELA INTERNACIONAL DE COCINA

DIRECCIÓN: PLAZA DE LA SIEGA, 1, 47009 VALLADOLID

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORARIO: PLATAFORMA DISPONIBLE 24H

DIRIGIDO A: TRABAJADORES SECTOR HOSTELERÍA, AUTÓNOMOS Y TRABAJADORES EN ERTE DE CUALQUIER SECTOR – PLAZAS LIMITADAS PARA DESEMPLEADOS

CONTENIDOS DEL CURSO

MF001. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR HOSTELERO

- 1.1. La cultura y los valores empresariales.
- 1.2. La importancia del proyecto común.
- 1.3. La F del servicio excelente como ventaja competitiva.

MF002. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO HOSTELERO

- 2.1. Gestión de la calidad del servicio.
- 2.2. Normas de calidad del servicio.
- 2.3. Satisfacción del cliente

MF003. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO

- 3.1. Las motivaciones del cliente.
- 3.2. La relación con los clientes.
- 3.3. La atención al cliente y la aplicación de las técnicas de venta.
- 3.4. Tipos de clientes.

MF004. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

- 4.1. Comunicación interpersonal.
- 4.2. Comunicación verbal.
- 4.3. Comunicación no verbal.
- 4.4. La escucha activa.
- 4.5. Gestión de bloqueos, conflictos, quejas y reclamaciones.

MF005. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

- 5.1. Normas de la calidad del servicio

MF006. ¿COMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?

- 6.1. Como implantar y evaluar un modelo de calidad en la empresa

MF007. LA CAZA DE ERRORES

- 7.1. Los costes de la no calidad y los errores.
- 7.2. La mala calidad en el servicio

MF008. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 8.1. La detección de las necesidades de los clientes.
- 8.2. La satisfacción del cliente en la norma ISO 9001:2000.
- 8.3. Herramientas para medir la satisfacción del cliente.

MF009. EL TELÉFONO

- 9.1. Componentes de la comunicación telefónica.
- 9.2. Rol de informador.
- 9.3. Psicología del interlocutor

MF010. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 10.1. Ejemplos de mala calidad en el servicio

MF011. LA INDUSTRIA DE LA HOSTELERÍA

- 11.1. El espíritu de la hostelería.
- 11.2. Bienvenidos a la industria de la hostelería.
- 11.3. Viajes y turismo.
- 11.4. El alojamiento.
- 11.5. Desarrollo del hotel.
- 11.6. Explotación y funcionamiento del hotel.
- 11.7. Artes culinarias y explotación de los servicios de comidas.
- 11.8. Las bebidas.
- 11.9. Sectores especializados de la industria de la hostelería.
- 11.10. Únicamente negocios.
- 11.11. Las actividades de ocio y la hostelería