CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA (MV004)					
MODALIDAD	Teleformación	Hs. DURACIÓN	30		
UNIDADES	TEMAS				
La comunicación	 Introducción Naturaleza y definición Tipos de comunicación Elementos del proceso de la comunicación El proceso de comunicación 	Problemas de comunicación Personalidades de los actores de la comunicación Interacción de caracteres Comportamientos	 Las comunicaciones en el sector de la hostelería La comunicación en la atención al cliente La imagen de la empresa - imagen corporativa Cuestionario: La Comunicación 		
La comunicación oral y no verbal	 La comunicación oral Características principales de la comunicación oral Normas para la comunicación oral efectiva 	Reglas para hablar bien en público La comunicación no verbal o lenguaje del cuerpo	Ejercicio de reflexión Cuestionario: La Comunicación oral y no verbal		
Qué significa atención al cliente	 Las motivaciones empresariales La empresa orientada hacia el cliente Coste de un mal servicio al cliente 	Significados de servicio al cliente Atención personal	La importancia de la empresa en la atención personal Cuestionario: Qué significa servicio al cliente		
Tipos de servicios	 Definición de servicio El servicio al cliente Las actividades del servicio al cliente 	El servicio al cliente y la calidad El cliente y el consumidor	Empresas que dan servicio al cliente Cuestionario: Tipos de Servicio		
Fases del servicio al cliente	 Fases Investigación de mercado La situación de pre-pedido o pre-compra La compra y el pedido 	El periodo de tiempo entre el pedido y la entrega Embalaje y presentación Exactitud y adecuación de las entregas Realización de cobros	Servicio o apoyo posventa Tratamiento de las reclamaciones Cuestionario: Fases del servicio al cliente		
El producto	Concepto de producto Cualidades de los productos Importancia del conocimiento del producto Clasificación de los productos Ciclo de vida del producto Reposicionamiento del producto	 Obsolescencia planificada Estacionalidad Productos diferenciados y productos de competencia perfecta Producto puro y producto añadido Competencia directa y producto sustitutivo 	 La importancia de la marca Gama y línea de producto El cliente, el profesional y el destino turístico El sector de la hostelería como producto Cuestionario: El producto 		
El perfil del profesional	Introducción Personalidad del vendedor Clases de vendedores	 Los conocimientos del vendedor Motivación y destreza Análisis del perfil del vendedor 	El papel del vendedorHabilidades socialesCuestionario: El perfil del profesional		
Errores más frecuentes en la atención al cliente	No dejar hablar al cliente Relajar su indumentaria Revender	Hablar mal de la competencia Prometer más de lo que podemos prometer Hablar con imprecisión	Forzar el cierre No realizar seguimientos Cuestionario: Errores más frecuentes en la atención al cliente		
Tipos de clientes	El cliente en la cadena de abastecimiento El cliente interno	Organizaciones sin clientes Tipologías de los clientes	Cuestionario: Tipos de clientes		
Cara a cara con el cliente	Introducción El respeto como norma Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara	Cuándo y cómo empezar Cómo actuar	Ofrecer información y ayuda Cuestionario: Cara a cara con el cliente		

El cliente difícil	Introducción Tenemos los clientes que nos merecemos El cliente aparentemente visceral	El rechazo visceral El cliente verdaderamente difícil Problemas de carácter permanente	La relación imposible Cuestionario: El cliente difícil
Quejas y reclamaciones	Manejo de las emociones Tratamiento del problema	Despedida Aprender de la experiencia	Cuestionario: Quejas y reclamaciones
Técnicas de autocontrol	Las habilidades de autocontrol	• El manejo de las emociones	Cuestionario: Cuestionario final