



ESCUELA DE  
**TURISMO & GASTRONOMÍA**  
DE LOS PIRINEOS

# CERTIFICACIÓN EXPERTO EN SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTES

TUR023

[www.escuelaturismopirineos.com](http://www.escuelaturismopirineos.com)



Certificación universitaria internacional

Escuela asociada a:





## DESTINATARIOS

La **Certificación Experto en Servicio y Atención al Cliente en Restaurantes** está diseñada para formar a aquellos profesionales del sector de la hostelería y la restauración que quieran ampliar sus conocimientos en el ámbito de la atención al cliente. El temario de este Máster empieza por profundizar en las dinámicas que transcurren en el servicio de un restaurante, así como en los platos estrellas de la carta, el marcado de mesa o las normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas. Una vez se conozcan las funciones del servicio y las necesidades de los comensales, se procederá a estudiar la atención al cliente, evaluando su perfil, estudiando la finalidad de la calidad del servicio y analizando los procesos a utilizar para su fidelización. Por otro lado, se tratarán temas referentes a la comunicación. Al ser un sector dedicado al público, es importante que se tengan en cuenta ciertos aspectos de la comunicación verbal y no verbal, teniendo en cuenta las habilidades comunicativas y sociales. Por último, los alumnos también aprenderán nociones esenciales de marketing, como los elementos que intervienen en la venta o el *merchandising*.



## MODALIDAD

Puedes elegir entre:

- **A DISTANCIA:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios.
- **ON LINE:** una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde encontrarás todo el material de estudio.

El alumno puede solicitar **PRÁCTICAS GARANTIZADAS** en empresas. Mediante este proceso se suman las habilidades prácticas a los conceptos teóricos adquiridos en el curso. Las prácticas serán presenciales, de 3 meses aproximadamente, en una empresa cercana al domicilio del alumno.



## DURACIÓN

La duración del curso es de 1500 horas.



## IMPORTE

Importe Original: 2400€

**Importe Actual: 1200€**



## CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “CERTIFICACIÓN EXPERTO EN SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTES”, de la ESCUELA DE TURISMO&GASTRONOMÍA DE LOS PIRINEOS avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez de los contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

El alumno tiene la opción de solicitar junto a su diploma un Carné Acreditativo de la formación firmado y sellado por la escuela, válido para demostrar los contenidos adquiridos.

Además, podrá solicitar una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo-DQ con un reconocimiento de 60 ECTS.



## CONTENIDO FORMATIVO

---

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIO DEL RESTAURANTE

1. Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
2. Platos significativos de la cocina nacional e internacional
3. La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito
4. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
5. Tipos de servicio en la restauración
6. Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
7. Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
8. Normas generales para el desbarasado de mesas
9. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

1. La atención y el servicio
2. La importancia de la apariencia personal
3. Importancia de la percepción del cliente
4. Finalidad de la calidad de servicio
5. La fidelización del cliente
6. Perfiles psicológicos de los clientes
7. Objeciones durante el proceso de atención.
8. Reclamaciones y resoluciones.
9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
2. La comunicación no verbal
3. La comunicación escrita.
4. Barreras de la comunicación
5. La comunicación en la atención telefónica

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA EN RESTAURACIÓN

1. Elementos claves en la venta
2. Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas
3. Fases de la Venta