

Denominación de la especialidad: **ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA**

Familia Profesional: **HOSTELERÍA Y TURISMO**

Área Profesional: **RESTAURACIÓN**

Código: **HOTR01**

Nº de horas: **60**

Imparte: **Academia Ágora (2900086498)**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Atender a los clientes en el entorno de la hostelería, realizando una correcta recepción de los mismos mediante la aplicación de las técnicas de atención y comunicación según el tipo de cliente y el tipo de demanda de información o reclamación efectuada, así como gestionar los programas de fidelización y evaluación después de la realización del servicio.

#### **CONTENIDOS**

- Módulo 1 Técnicas de atención al cliente en hostelería 20 horas
- Módulo 2 Fases de la atención al cliente en hostelería 20 horas
- Módulo 3 Gestión de reclamaciones en hostelería y resolución de conflictos 20 horas

**Modalidad de impartición:** PRESENCIAL

**Requisito de acceso del alumnado:** NO ES NECESARIO NINGÚN REQUISITO

#### **OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS**

- Gerentes de restaurante y establecimientos similares, con menos de 10 asalariados
- Directores de restaurante, de 10 o más asalariados
- Gerentes de café, bar y establecimientos similares, con menos de 10 asalariados
- Directores y gerentes de empresas de catering y otras empresas de restauración
- Jefes de cocina (hostelería)
- Jefes de partida (hostelería)
- Camareros y cocineros propietarios
- Cocineros, en general
- Preparadores de catering
- Reposteros-pasteleros (hostelería)

- Supervisores de catering
- Bármanes
- Camareros de barra y/o dependientes de cafetería
- Camareros de sala o jefes de rango
- Camareros, en general
- Jefes de barra o cafetería
- Jefes de comedor o maestros de sala
- Jefes de servicio de vino. Sumilleres

### **EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA**

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.