

Nombre del Curso:

Calidad del servicio y atención al cliente para hosteleros – (25 horas)

Dirigido a:

La acción tiene como destinatarios finales a todas aquellas personas que quieran formarse en este sector laboral.

Objetivos:

Conocer las habilidades socio-comunicativas. Conocer los pasos requeridos para ofrecer un servicio de calidad acorde a las necesidades de los distintos tipos de clientes. Contribuir a alcanzar la satisfacción del cliente.

Índice:

Unidad didáctica 1: Calidad y Gestión del servicio al cliente. Habilidades socio-comunicativas

Unidad didáctica 2: Necesidades del Cliente

Unidad didáctica 3: Percepción del cliente y satisfacción del usuario

Unidad didáctica 4: Tratamiento de quejas y reclamaciones