



IMECAF®

www.imecaf.com

CURSO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

HOSTELERÍA Y TURISMO



INVERSIÓN
\$2,200.00 + IVA

DURACIÓN
50 HRS.

MODALIDAD
En Línea



CURSO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

HOSTELERÍA Y TURISMO

OBJETIVO

- Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración.
- Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en el restaurante y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

TEMARIO

I. Servicio en Restaurante.

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

II. Atención al Cliente en Restauración.

- La atención y el servicio.
- La importancia de la apariencia del personal.
- Importancia de la percepción del cliente.
- Finalidad de la calidad de servicio.
- La fidelización del cliente.
- Perfiles psicológicos de los clientes.



CURSO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

HOSTELERÍA Y TURISMO

- Objeciones durante el proceso de atención.
- Reclamaciones y resoluciones.
- Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

III. La Comunicación en Restauración.

- La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
- La comunicación no verbal.
- La comunicación escrita.
- Barreras de la comunicación.
- La comunicación en la atención telefónica.

IV. La Venta en Restauración.

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



CURSO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

HOSTELERÍA Y TURISMO

POLÍTICAS DE PAGO

- Precios en **Pesos Mexicanos** - Excepto casos que se indique en otra moneda de manera expresa
- **LIQUIDACIÓN TOTAL** - Aplica previa al inicio del evento
- **DESCUENTO POR PRONTO PAGO** - Aplica liquidando el total de la inversión hasta 5 días hábiles previos al evento
- **POLÍTICAS DE PRECIOS Y DESCUENTOS** - Sujetas a términos y condiciones de IMECAF
- **FINANCIAMIENTO** - NO aplica

MÉTODOS DE PAGO

TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO

- VISA y MASTER CARD - No requiere presentación física
- AMERICAN EXPRESS - Si no es por PayPal, requiere presentación física

MESES SIN INTERESES

- 3, 6, 9 Y 12 MSI - Tarjetas Banamex
- PayPal (Según las opciones disponibles en la plataforma)

TRANSFERENCIA INTERBANCARIA

- BANAMEX - Clabe 002180414600184021

DEPÓSITO BANCARIO

- BANAMEX - Cuenta 18402
- Sucursal 4146

TRANSFERENCIA O DEPÓSITO REQUIERE REFERENCIA

- Colocar cualquiera de los siguientes datos como referencia:
- Nombre, razón social, RFC o número de factura

BENEFICIARIO

- IMECAF México, SC



IMECAF®

Arquímedes 130
Dpcho. 205
Col. Polanco,
CDMX 11570

TEL. 55 1085 1515
800 236 0800
info@imecaf.com

www.imecaf.com



CURSO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

HOSTELERÍA Y TURISMO

POLÍTICAS DE CONFIRMACIÓN Y CANCELACIÓN

PENALIZACIONES

NO APLICA - Notificando hasta 6 días hábiles previos al evento

- **20%** - Notificando con menos de 6 días hábiles previos al evento - Se podrá elegir otro Curso pagando la diferencia. En caso de reincidencia, aplica penalización del **100%**
- **100%** - NO SHOW (No Asistencia) o notificando con menos de 72 hrs. hábiles previas al evento
- **CANCELACIONES CON TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO** - Se les descontarán las comisiones efectuadas por el banco emisor (incluyendo la opción de meses sin intereses, en su caso)

CONFIRMACIÓN OFICIAL

IMECAF notificará **5 días hábiles previos** al evento vía e-mail y/o teléfono del contacto proporcionado por la empresa contratante y ésta deberá confirmar por el mismo medio su asistencia.

Se sugiere realizar la gestión de **viáticos**, en su caso, una vez recibida | IMECAF no se hace responsable por gastos incurridos en este rubro.

IMECAF se reserva la posibilidad de cambios sin previo aviso por causas ajenas a su voluntad - Cursos sujetos a **QUÓRUM MÍNIMO**

© IMECAF México S.C. Todos los derechos reservados

