

# ATENCIÓN AL CLIENTE Y TÉCNICAS DE VENTA, EN INGLÉS, PARA RESTAURANTES

**A QUIÉN VA DESTINADO** a todos los profesionales de la restauración que, con un nivel básico/intermedio de inglés, quieren mejorar el vocabulario específico de su profesión, las conversaciones con los clientes y aumentar las ventas.

**PARA QUÉ CAPACITA** para afianzar las habilidades de comunicación y venta en inglés. Permite asegurar la creación de experiencias únicas y transformar a los clientes en la mejor herramienta de marketing. Este curso, **totalmente práctico, aporta dos ventajas: el aprendizaje del inglés y la optimización de la calidad de servicio.**

**MODALIDAD** Presencial abierta o **Formación in Company** para  $\geq 10$  participantes, se realiza en cada empresa. Se adaptan los contenidos y el nivel a los conocimientos previos de los participantes y a las necesidades de cada establecimiento.

**DURACIÓN** 21 horas (6 sesiones de 3,5 h.)

**FECHAS** a determinar (previsto febrero-marzo 2021).

**HORARIO** 17:00 a 20:30h

**PRECIO** 273€ (bonificable 100%)<sup>1</sup>

## METODOLOGÍA

Activa y participativa, imprescindible para: implicar directamente a todos los asistentes en el seguimiento del curso, motivarlos en el desarrollo de sus responsabilidades reales como profesionales y crear confianza y un clima positivo entre el formador y los participantes. **El nivel de inglés se adapta al grado de preparación actual de los participantes.**

## OBJETIVOS

- Conocer las principales técnicas de *upselling* en el restaurante y capacitar a los asistentes para vender más y mejor.
- Desarrollar las habilidades lingüísticas en inglés para las operaciones diarias en restauración y disponer de un mayor vocabulario para poder comprender y comunicarse mejor.
- Actualizar el conocimiento del producto y las normas de atención al cliente.
- Descubrir la importancia de la empatía, la comunicación verbal y no verbal, y aprender a trasladar estos elementos directamente en acciones y comportamientos concretos.
- Comprender las principales estrategias de una comunicación eficaz en un entorno con diversidad cultural.
- Conocer los procedimientos y protocolos en el restaurante para fidelizar a los clientes.



## CONTENIDOS

### 1. LA VENTA (*UPSELLING*)

- La bienvenida a los clientes y presentarse a sí mismo
- Cómo acomodar al huésped
- Cómo conocer el producto: la introducción de los platos, las especialidades del chef, bebidas, etc.
- Bebidas y vinos. El maridaje
- El momento perfecto para la venta
- Las técnicas de venta
- La venta (*upselling*) en la actividad diaria
- Estándares de habilidades al teléfono
- Frases y vocabulario útil del restaurante

### 2. LA LEALTAD A LOS CLIENTES: COMUNICACIÓN Y DIVERSIDAD CULTURAL

- La lealtad a los clientes
- Los clientes: entender sus necesidades y superar sus expectativas
- Cómo convertir a los huéspedes en clientes leales
- Frases útiles para sorprender al huésped
- La diversidad cultural y tratar con clientes internacionales
- El impacto de nuestro comportamiento
- La creación de hábitos y actitudes positivas

### 3. PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS EN EL RESTAURANTE PARA NO PERDER A LOS CLIENTES

- Procedimientos y protocolos estándar del restaurante
- Presentación de producto
- Antes del servicio
- La comunicación con la cocina. Vocabulario básico
- Recuperación del servicio
- ¿Por qué se quejan los clientes?
- Cinco pasos para recuperar un cliente insatisfecho
- Impacto y oportunidad
- ¿Cómo mejorar nuestra actitud?
- Comunicación racional y emocional
- Frases útiles para pacificar al cliente
- Vocabulario sobre métodos de cocción, sabor y gustos diferentes

1. Para los trabajadores en activo contratados en régimen general (no autónomos), **el importe total de este curso se puede bonificar 100%** a través de la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo**, con el crédito anual que cada empresa dispone para realizar formación. **Le informamos del crédito disponible de su empresa.**