

# 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

<sup>1</sup> 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.**