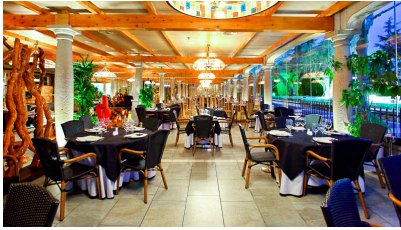


Unavia Formación S.L.
www.unaviaformacion.es
direccion@unaviaformacion.es
968208630



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos



CURSO DE EXCELENCIA EN SALA

Sector: HOSTELERIA

CONVOCATORIA ABIERTA. Si está interesado en este curso, por favor, consulte las fechas.

Lugar Impartición: POR DETERMINAR

Modalidad: JORNADA PRESENCIAL

Duración: 16.00 horas

Objetivos:

Mejorar el servicio de sala hasta la excelencia, haciendo especial hincapié en los aspectos más importantes relacionados con el trabajo en la sala. De esta forma, se profundizará en el servicio de líquidos, la importancia del trabajo en equipo, el trato y la atención directa con el cliente y los aspectos de la comunicación más relevantes a la hora de situarse frente al cliente como representante del restaurante.

Contenidos:

BLOQUE 1 SERVICIO PURO Y DURO,
BLOQUE 2 TRATO Y ATENCIÓN AL CLIENTE DESDE LA RESERVA HASTA SU DESPEDIDA,
BLOQUE 3 LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN.

*Servicio de líquidos; Como vender el vino, gestión de bodega, como decantar y cuándo, como abrir una botella con pinzas, los diferentes aperitivos: vinos, cafés / infusiones, espirituosos, cócteles.

*La Importancia de la Comunicación; Como hacer una carta, comunicación no verbal, comunicación online, branding, relación con los medios de comunicación.

*Trato y Atención al cliente desde la reserva hasta su despedida;

Parte 1 Trato y atención al cliente; Reservas y seguimiento de las mismas, recepción y uso de los detalles de la reserva, acomodar los clientes, comanda y venta, seguimiento del servicio, despedida.

Parte 2 Gestión de equipo; Yo en el equipo: como encajar, como sumar, mi uniforme y presentación personal, como comportarse dentro del equipo de sala, con la cocina y con los clientes. Como fichar a la persona adecuada: analizar las necesidades, conocer a su equipo, fichar con tiempo, como rentabilizar y cómo maximizar el rendimiento del equipo 4. Como motivar al equipo, como fijar el equipo y evitar turnover.