

# CUSTOMER REVIEWS

## Gestión de la calidad de servicio en el sector de la hostelería

---

Formación online • 40 horas de duración

4.5

58,817

30.1

6.75

2.98

4.32



# CARACTERÍSTICAS



## Objetivos principales del curso

Adquirir los conocimientos, destrezas y habilidades adecuados para una gestión de calidad en el sector hostelero, así como mejorar las aptitudes y actitudes relacionadas con la comunicación y el servicio, apoyándose en un plan de calidad, y detectando malos servicios y errores que se cometen habitualmente.



Modalidad  
**100%  
online**



**Diploma** de  
Aprovechamiento



**Apoyo y  
asesoramiento**  
continuo



**Formación online**  
(bonificable hasta el 100%)





# TEMARIO

## ¿Qué **aprenderás** con nosotros?

1

### **LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR HOSTELERO.**

- La cultura y los valores empresariales.
- La importancia del proyecto común.
- La F del servicio excelente como ventaja competitiva.

2

### **GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO HOSTELERO.**

- Gestión de la calidad del servicio.
- Normas de calidad del servicio.
- Satisfacción del cliente.

3

### **LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO.**

- Las motivaciones del cliente.
- La relación con los clientes.
- La atención al cliente y la aplicación de las técnicas de venta.
- Tipos de clientes.

4

### **LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO.**

- Comunicación interpersonal.
- Comunicación verbal.
- Comunicación no verbal.
- La escucha activa.
- Gestión de bloqueos, conflictos, quejas y reclamaciones.

5

### **LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO.**

- Normas de la calidad del servicio.

6

### **¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?**

- Cómo implantar y evaluar un modelo de calidad en la empresa.

7

### **LA CAZA DE ERRORES.**

- Los costes de la no calidad y los errores.
- La mala calidad en el servicio.

**8 MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

- La detección de las necesidades de los clientes.
- La satisfacción del cliente en la norma ISO 9001:2.
- Herramientas para medir la satisfacción del cliente.

**9 EL TELÉFONO.**

- Componentes de la comunicación telefónica.
- Rol de informador.
- Psicología del interlocutor.

**10 EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO.**

**11 LA INDUSTRIA DE LA HOSTELERÍA.**

- El espíritu de la hostelería.
- Bienvenidos a la industria de la hostelería.
- Viajes y turismo.
- El alojamiento.
- Desarrollo del hotel.
- Explotación y funcionamiento del hotel.
- Artes culinarias y explotación de los servicios de comidas.
- Las bebidas.
- Sectores especializados de la industria de la hostelería.
- Únicamente negocios.
- Las actividades de ocio y la hostelería.





## 100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

## ¿Qué ventajas tiene la formación online?:



**Fácil de utilizar:** no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



**Tutor personal:** se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



**Desde cualquier dispositivo:** sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



**Vídeos y herramientas multimedia:** Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



**Disponible las 24 horas:** se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



**Contenido descargable:** el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



**Soporte técnico:** un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



**Tutorías telefónicas:** el tutor estará disponible telefónicamente.

