



Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

Atención al cliente en restauración

Diciembre 2020

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN
Familia Profesional:	HOSTELERÍA Y TURISMO
Área Profesional:	RESTAURACIÓN
Código:	HOTR37
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Satisfacer las expectativas de los clientes y fidelizarlos utilizando una adecuada atención y comunicación en el servicio de restaurante-bar, atendiendo sugerencias y solucionando posibles problemas y/o reclamaciones.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Atención al cliente en el servicio de restaurante-bar	10 horas
Módulo 2	Resolución de conflictos y reclamaciones	5 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Duración de la formación

Duración total: 15 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones/ titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Trabajadores ocupados: no se requieren acreditaciones/titulaciones. No obstante, se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación. - Desempleados sin experiencia laboral: certificado de profesionalidad o ciclo formativo de la familia profesional.
Experiencia profesional	Trabajadores con experiencia profesional mínima de 3 meses (ocupados o desempleados) del sector Hostelería y Turismo de las ocupaciones: Ayudante de camarero/a y Camarero/a

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Profesionales del sector con 3 años de experiencia profesional en la ocupación de categoría profesional superior, o acreditación equivalente de grado medio o superior de la familia profesional de Hostelería y Turismo o Certificado de Profesionalidad de nivel 2 y nivel 3 del área profesional de la familia profesional de Hostelería y Turismo.
Experiencia profesional mínima requerida	No se requiere

Competencia docente	6 meses de experiencia docente en el sector o en su defecto, aportar una de las siguientes titulaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Máster del profesorado - CAP - CP de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo SSCE0110
----------------------------	--

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m ² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula de gestión	45 m ²	2,4 m ² /participantes

Espacios formativos	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón de proyección e Internet para el formador - PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los alumnos - Software específicos para el aprendizaje de cada acción formativa

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

5000 Camareros y cocineros propietarios

5120 Camareros asalariados

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SERVICIO DE RESTAURANTE-BAR

OBJETIVO

Desarrollar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas básicas de comunicación y protocolo, adecuándose a los requerimientos de estos y teniendo en cuenta la estandarización de los procesos para conseguir su satisfacción.

DURACIÓN: 10 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento de la organización del servicio y del personal que en él interviene
- Manejo de la comunicación y el cliente
 - Habilidades de comunicación en la atención al cliente
 - Clasificación de clientes
 - Tipologías de clientes
- Identificación de la importancia de la orientación al cliente en el servicio
 - Servicio al cliente
 - Orientación al cliente
 - Situaciones difíciles
- Conocimiento de los parámetros básicos del protocolo en la atención al cliente en un servicio de restaurante-bar y su aplicación
- Atención correcta al cliente e identificación de casos en los que hay que derivar situaciones a otro personal del servicio.
- Gestión correcta de las expectativas de las distintas tipologías de clientes.
- Orientación al cliente sobre los productos incluidos en la carta

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Esfuerzo por ofrecer al cliente la mejor atención personalizada en cada situación.
- Positividad ante cualquier queja o reclamación de un cliente.
- Colaboración y participación activa con el equipo de trabajo en temas de atención al cliente.
- Iniciativa personal para lograr atender y satisfacer a los clientes ante las diferentes situaciones que se puedan presentar.
- Empatía y efectividad para resolver situaciones difíciles ante quejas y reclamaciones en el servicio a los clientes en restauración.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

OBJETIVO

Atender sugerencias y solucionar las posibles reclamaciones efectuadas por los clientes dentro del ámbito de su responsabilidad.

DURACIÓN: 5 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Aplicación del protocolo en atención al cliente
- Tratamiento de situaciones difíciles
 - Tipología de reclamaciones
 - Actitud adecuada frente a las quejas o reclamaciones
 - Transformación de situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa
 - Tratamiento de las reclamaciones
- Conocimiento de la carta de servicios y venta propia de la empresa para mayor rendimiento y productividad en su puesto de trabajo
- Protección de consumidores y usuarios
 - Normativa aplicable en España
 - Normativa aplicable en la Unión Europea

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Esfuerzo por ofrecer al cliente la mejor atención personalizada en cada situación.
- Positividad ante cualquier queja o reclamación de un cliente.
- Colaboración y participación activa con el equipo de trabajo en temas de atención al cliente.
- Iniciativa personal para lograr atender y satisfacer a los clientes ante las diferentes situaciones que se puedan presentar.
- Empatía y efectividad para resolver situaciones difíciles ante quejas y reclamaciones en el servicio a los clientes en restauración.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.
- Los/as alumnos/as realizarán una prueba teórico-práctica que verifique los resultados de aprendizaje descritos:
 - Prueba teórica (conocimientos): cuestionario de evaluación de 10 ítems. La puntuación de apto se obtendrá a partir de 5 puntos, siendo el valor de cada ítem de un punto.
 - Prueba práctica para evaluar los resultados de aprendizaje (destrezas cognitivas y prácticas): bajo un supuesto debidamente caracterizado por el docente, los/as alumnos/as realizarán (de forma individual o grupal, dependiendo del criterio establecido por el docente) una prueba práctica consistente en la atención al cliente que se ofrece en dos posibles situaciones, llega del cliente al local o presentación de una reclamación por parte del cliente. La calificación de la prueba será apto/no apto en la realización de la misma.

La puntuación final alcanzada se expresará en términos de apto/no apto. Para superar el módulo se deberá obtener apto en ambas pruebas.