

**TALLER 5: CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA HOSTELERÍA****40 HORAS**

Lunes a Jueves del 20/10/2021 al 17/11/2021, de 17:15 a 19:45 h (Excepto 01/11/2021)

**OBJETIVO:**

Ofrecer a los asistentes la formación necesaria para ser capaces de: Aprender a observar, escuchar y actuar. Conocer las percepciones propias y su influencia en la percepción de los clientes y en la creación de actitudes. Aprender una metodología de acción Aprender a autocontrolar las emociones y utilizarlas correctamente y a tiempo. Incrementar la resistencia a la frustración personal. Aprender a transformar problemas en oportunidades de mejora. Aplicar metodología concreta para conseguir ofrecer atención excelente a los clientes. Superar situaciones conflictivas y tensionantes. Actuar con mentalidad de servicio hacia los clientes. Afianzar la buena imagen de la empresa. Motivación y participación de la empresa.

**CONTENIDO:**

- INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE
  - Calidad de servicio
  - Atención al cliente
- EL PROFESIONAL DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE
  - Comunicación
  - El cliente, el profesional y el destino turístico
- TIPOLOGÍA DE CLIENTES
  - Cliente introvertido
  - Cliente duro
  - Cliente extrovertido
  - Cliente condicionado
  - Cliente nervioso
  - Cliente inabordable
- QUEJAS Y RECLAMACIONES
- TÉCNICAS DE AUTOCONTROL
  - Las habilidades de autocontrol
  - El manejo de las emociones