

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