

# INGLÉS & ATENCIÓN AL CLIENTE PARA RESTAURACIÓN (Nivel Iniciación)

**PARA QUIÉN VA DESTINADO** a todos los profesionales del Departamento de Restauración que, con un **nivel básico de inglés**, no disponen de un vocabulario específico para poder atender a los clientes.

**PARA QUÉ CAPACITA** para desarrollar las habilidades de comunicación y atención al cliente en inglés. Este curso, **totalmente práctico**, aporta dos ventajas: el aprendizaje del inglés y la optimización de la calidad de servicio.

MODALIDAD PRESENCIAL - AULA VIRTUAL		REQUISITOS
<b>FECHAS</b> (14 días de 2 horas) (7 semanas)	Miércoles 16/10/24 - Lunes 21/10/24 Miércoles 23/10/24 - Lunes 28/10/24 Miércoles 30/10/24 - Lunes 04/11/24 Miércoles 06/11/24 - Lunes 11/11/24 Miércoles 13/11/24 - Lunes 18/11/24 Miércoles 20/11/24 - Lunes 25/11/24 Miércoles 27/11/24 - Lunes 02/12/24	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenador con cámara, micrófono y altavoces.</li> <li>• Conexión fluida a Internet.</li> <li>• Navegador Firefox Mozilla (óptimo) o Explorer.</li> </ul>
<b>HORARIO</b>	de 17:00 a 19:00 h.	
<b>TOTAL</b>	28 horas	

**PRECIO** 364€ (bonificable 100%)<sup>1</sup>

## OBJETIVOS

- Desarrollar las habilidades lingüísticas en inglés para las operaciones diarias en los servicios de Restauración.
- Disponer del vocabulario específico y mínimo, que facilite poder comprender y comunicarse mejor con los clientes.
- Valorar la importancia de la empatía, la comunicación verbal y no verbal, y aprender a trasladar estos elementos actitudes y acciones concretas.
- Dotar de herramientas para resolver situaciones difíciles y conflictivas, que aseguren la mejora del trato al cliente.
- Adquirir seguridad y confianza al comunicarse en inglés.



## CONTENIDOS

### 1. EL SERVICIO DE RESTAURACION

- El profesional
- Vocabulario básico: saludos y presentaciones
- Prácticas de diálogos simples

### 2. VOCABULARIO ESPECÍFICO DE RESTAURACIÓN

- Vocabulario de zonas del restaurante, equipos y utensilios
- Pronunciación y uso en contexto

### 3. LA ACOGIDA

- Frases comunes para recibir y atender a los clientes
- *Role-Play* de situaciones de bienvenida

### 4. TOMAR ÓRDENES

- Vocabulario y frases para tomar órdenes
- Prácticas con menús ficticios

### 5. EL MENÚ

- Vocabulario de comidas y bebida
- Cómo describir platos y bebidas

### 6. RECOMENDACIONES

- Cómo hacer recomendaciones y sugerencias
- Prácticas de diálogos con clientes indecisos

### 7. MANEJO DE QUEJAS

- Frases y estrategias para resolver quejas y reclamaciones
- *Role-Play* de situaciones de quejas

### 8. SITUACIONES ESPECIALES

- Cómo responder a las peticiones especiales de los clientes (alergias, preferencias dietéticas, etc.)
- Vocabulario específico y prácticas

### 9. LA CUENTA, LOS MÉTODOS DE PAGO Y LA DESPEDIDA

- Cómo presentar la cuenta y despedir a los clientes
- Vocabulario relacionado con el pago y la despedida

### 10. PROPINAS Y CIERRE DEL SERVICIO

- Conversaciones sobre propinas
- Vocabulario y frases para el cierre del servicio

### 11. COMUNICACIÓN INTERNA

- Vocabulario y frases para comunicarse con el equipo
- Prácticas de diálogos entre compañeros

### 12. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- Descripción de roles y responsabilidades en el restaurante
- Prácticas de discusiones y delegación de tareas

### 13. REVISIÓN GENERAL Y EVALUACIÓN

- Repaso del vocabulario y frases aprendidas
- Actividades prácticas y *Role-Play*
- Evaluaciones individuales de diálogos y situaciones
- *Feedback* personalizado

<sup>1</sup> Para los trabajadores en activo contratados en régimen general (no autónomos), el importe total de este curso se puede bonificar 100% a través de la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo**, con el crédito anual que cada empresa dispone para realizar formación. Le informamos del crédito disponible de su empresa.