

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
FECHAS (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"> • Ordenador con cámara, micrófono y altavoces. • Conexión fluida a Internet. • Navegador Firefox Mozilla (óptimo) o Explorer.
HORARIO	de 17:00 a 19:00 h.	
TOTAL	28 horas	

PRECIO 364€ (bonificable 100%)¹

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

¹ 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.