

INGLÉS & ATENCIÓN AL CLIENTE PARA RESTAURACIÓN (Nivel Iniciación)

A 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 (12 días x 2,5 horas)	Martes 12/05/26 - Jueves 14/05/26 Martes 19/05/26 - Jueves 21/05/26 Martes 26/05/26 - Jueves 28/05/26 Martes 02/06/26 - Jueves 04/06/26 Martes 09/06/26 - Jueves 11/06/26 Martes 16/06/26 - Jueves 18/06/26	• Ordenador con cámara, micrófono y altavoces. • Conexión fluida a Internet. • Navegador Firefox Mozilla (óptimo) o Explorer.
HORARIO	de 17:30 a 20:00 h.	
TOTAL	30 horas	

PRECIO 390€ (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 RESTAURACIÓN

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

2. VOCABULARIO ESPECÍFICO DE RESTAURACIÓN

- Vocabulario: 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, 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 contratados en régimen general (no autónomos), el importe total del curso se puede bonificar 100% a través de la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo**, con el crédito anual para formación que disponen las empresas. **INFORMAMOS DEL CRÉDITO DISPONIBLE DE SU EMPRESA.**