



Instituto Español para la Educación y la Formación

Curso de Camarero



Temario:

Módulo 1. Curso básico de camarero

Tema 1.-Calidad en la atención al cliente

- 1.1 La acogida y la despedida

Tema 2.- Operaciones previas al servicio

- 2.1 Limpieza y repaso de material
- 2.2 Transporte de material limpio
- 2.3 Mise en place del comedor

Tema 3.-Servicio de restaurante

- 3.1 Normas del servicio de comedor
- 3.2 Desarrollo del servicio de mesas
- 3.3 Presentación de cartas y toma de comanda

Tema 4.- Diferentes ofertas gastronómicas

- 4.1 Tipos de servicio en el comedor
- 4.2 Servicio de vinos
- 4.3 Servicio de eventos especiales

Tema 5.- Mise en place del bar

- 5.1 Descripción de la maquinaria utilizada en el bar
- 5.2 Limpieza del material y otros elementos.

Tema 6.- Servicio de bar

- 6.1 Principales tipos de bares
- 6.2 Personal necesario en el bar
- 6.3 Diferentes áreas del bar

Tema 7. Servicio de bebidas

- 7.1 Servicio de refrescos
- 7.2 Servicio de aperitivos
- 7.3 Servicio de aguardientes y licores
- 7.4 Servicio de bebidas calientes

Tema 8. Prevención de riesgos laborales

- 8.1 Prevención de riesgos laborales
- 8.2 Accidentes laborales más comunes en el restaurante y bar

Módulo 2. Atención al cliente en hostelería

Tema 9. La atención al cliente

- 9.1 Definición de atención al cliente
- 9.2 El servicio al cliente
- 9.3 Principios de la atención al cliente
- 9.4 Protagonistas de la atención al cliente
- 9.5 Planificación de la atención al cliente
- 9.6 Organización de la atención al cliente
- 9.7 Gestión de la calidad en la atención al cliente
- 9.8 La atención al cliente y el servilismo
- 9.9 El tiempo y la atención al cliente
- 9.10 Normas básicas de actuación
- 9.11 Quejas y reclamaciones

Tema 10. El trato con el cliente

- 10.1 Actitudes positivas
- 10.2 Potencial para el trato con clientes
- 10.3 Cualificación para el trato con clientes
- 10.4 Formación para el trato con clientes
- 10.5 La motivación para el trato con clientes
- 10.6 El trato con el cliente: cómo conseguir clientes satisfechos

Tema 11. El trabajo en equipo

- 11.1 El trabajo en equipo
- 11.2 El clima grupal
- 11.3 Un grupo y un equipo

Tema 12. Los clientes

- 12.1 Tipos de clientes
- 12.2 Situaciones difíciles

Tema 13. Técnicas de comunicación

- 13.1 La comunicación y el servicio al cliente
- 13.2 Los elementos del proceso de comunicación
- 13.3 Habilidades en la comunicación
- 13.4 Normas básicas en el uso del lenguaje
- 13.5 El lenguaje verbal
- 13.6 El lenguaje no verbal
- 13.7 Las barreras de comunicación
- 13.8 Tipos de comunicación

Tema 14. El proceso de venta

- 14.1 El camarero y la venta
- 14.2 Análisis de los componentes de venta
- 14.3 Etapas de la venta
- 14.4 Tipos de venta

Tema 15. La calidad del servicio

- 15.1 ¿Qué es calidad?
- 15.2 La evolución de la calidad
- 15.3 Sistemas de calidad en el servicio
- 15.4 La calidad diferencial y la segmentación de clientes
- 15.5 El cliente interno
- 15.6 La orientación al cliente

15.7 Los costes y la calidad de atención al cliente

15.8 La satisfacción del cliente

15.9 Necesidades y aspiraciones del cliente



Llámanos al 91 172 21 65 o escríbenos en www.ieef.es/contacto