

***ESPECIALIZACIÓN Y  
PROFESIONALIZACIÓN  
DE MOZOS Y  
CAMARERAS***



**CANTIDAD DE HORAS: 8 HS. DISTRIBUIDAS EN DOS MÓDULOS DE 4 HS C/U.**

## PROGRAMA

### Propósitos:

Brindar herramientas técnicas y prácticas que le permitan mejorar sus capacidades y habilidades para brindar un mejor servicio al comensal, y potenciar la comunicación con los mismos.

### El Cliente

Atención al Cliente – Los Clientes y su importancia para el Negocio – Conociendo al Cliente – Principales causas de insatisfacción del Cliente

Servicio al Cliente: Momento de la verdad

Características de los clientes: Distintos tipos de comensales

### El servicio – Algunas definiciones

La Comunicación efectiva – La Imagen – Comunicación verbal – La habilidad de escuchar - ¿Cómo Preguntar? – Preguntas abiertas y cerradas – Manejo de quejas y reclamos – Aprenda y utilice las cualidades O-E-P-S- - La solución a un problema del Cliente

### MISE IN PLACE

Planificación – Mecánica: El montaje de mesas – Supervisión – Mecánica del servicio – Servicio de alimentos – Mantenimiento de mesa – Rearmado de mesa – Relaciones con el Cliente – Órdenes equivocadas – Presentación e Higiene personal – Presentación – Armado de mesa básica: Restaurante y banquete.