

# GESTIÓN EFICAZ del CLIENTE

## SERVICIO DE HOSTELERÍA NIVEL MEDIO

### INTRODUCCIÓN

- ▶ La situación actual del mercado. Artículo.

### EL CLIENTE

- ▶ El servicio. Principios básicos de la Atención al cliente.
- ▶ El consumidor. Psicología comercial.
- ▶ La acogida.
- ▶ Su majestad el cliente. Su satisfacción.
- ▶ Objeciones. Tratamiento.
- ▶ Reclamaciones, un regalo: gracias por quejarte.
- ▶ Fidelización del cliente.

### EL PROFESIONAL

- ▶ Comunicación
  - ▶ Verbal. 6 h.
  - ▶ Escrita (Correspondencia comercial, mails) 6 h.
  - ▶ C.N.V. (comunicación no verbal) 4 h.
- ▶ Habilidades sociales
  - ▶ Escucha activa. 4 h.
  - ▶ Asertividad. Empatía. 4 h.
- ▶ Gestión eficaz del tiempo. 6 h.

A DISTANCIA

TUTORIZADO

MÓDULO

## JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS:

Hoy, el **decrecimiento del consumo** y la **enorme competitividad** sumergen al consumidor en un mar de **ofertas** en las que la relación **calidad/precio** es cada más **imperceptible** por él.

Este panorama actual del mercado hacen de la **ATENCIÓN AL CLIENTE**, del dominio de sus técnicas y del desarrollo de habilidades por parte de las personas que tratan con el cliente, la herramienta que establece los **ELEMENTOS DIFERENCIADORES** y, a veces, **determinantes** para que éste se decante por el servicio de un establecimiento u otro; añadido, claro está, a las consabidas competencias específicas del personal de la empresa.

Este conocimiento **NO** tiene porqué ser sólo una obligación exclusiva del personal más cualificado de grandes cadenas hosteleras o de la restauración de alto nivel.

**Es de aplicación en CUALQUIER ESTABLECIMIENTO** donde acuden clientes.

Estudiaremos las variables que influyen en la gestión de la atención al cliente para que sea lo más **eficiente** posible en cada caso o situación.

Se trata de **GANAR, GANAR, GANAR:**

**GANAR EL CLIENTE**, que queda satisfecho con el servicio por el que paga; **GANAR EL EMPLEADO**, asegurando su puesto de trabajo y **GANAR LA EMPRESA**, que genera y mantiene clientes.

Este **LIBRO BLANCO** es un trabajo de investigación y análisis que recoge, de la manera más **CLARA** y **SENCILLA** y con **FÁCIL LECTURA** las doctrinas de los grandes **gurús** empresariales como Bill Gates, Jack Welch, J. Ford, ... y recopila las máximas de grandes estudiosos de la materia como Daniel Goleman, Antonio Blanco, M.A. Gabín, ...

**NO HAY FÓRMULAS MÁGICAS:** cada uno debe descubrir las suyas, utilizando las técnicas y métodos precisos que le sirven y, sobre todo, ... aplicando **EL SENTIDO COMÚN**.

Su **objetivo** es, por una parte, servir de **GUÍA al empresario** para el ejercicio de sus políticas empresariales específicas y, por otra, de **adiestramiento al empleado** de cara a potenciar sus habilidades. La parte teórica se complementa en cada módulo con pequeños ejercicios donde haremos reflexiones sobre situaciones cotidianas que nos ayudarán a descubrir y comprender, con su análisis, cuáles son nuestras fortalezas y cuáles nuestras áreas de mejora.

El estudiante cuenta también con **tutorías personalizadas**. Consultar horarios.

Bienvenido, adelante, y ... ¡buen provecho!