

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración

**Duración:** 40h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- Interpretar el significado global de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para resolver quejas y reclamaciones.

### Contenido

1. Terminología específica en las relaciones con los clientes.
2. Presentación personal (dar información de uno mismo).
3. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
5. Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
6. Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
7. Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas.
8. Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
9. Atención de demandas de información variada sobre el entorno.