

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Atención al cliente en restauración en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales

**Duración:** 15h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- Desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en el comedor, utilizando las técnicas idóneas según tipo y/o categoría del alojamiento.

### Contenido

1. La atención y el servicio.
2. La importancia de nuestra apariencia personal.
3. Importancia de la percepción del cliente.
4. Finalidad de la calidad de servicio.
5. La fidelización del cliente.
6. Perfiles psicológicos de los clientes.
7. Objeciones durante el proceso de atención.
8. Reclamaciones y resoluciones.
9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.