



**EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL  
CLIENTE  
APLICADO A HOTELERÍA Y  
RESTAURANT**

---

## DIRIGIDO A:

Personal de Contacto, Servicio y Atención al Clientes en Hotelería y Restaurant.

## OBJETIVO GENERAL:

Al finalizar el programa el participante aplicará las herramientas, elementos y principios básicos del Servicio al cliente en términos de calidad, atención, negociación y manejo de conflictos en el ramo hotelero y de restaurant.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Identificará los principios y conceptos de la Excelencia en Servicio al Cliente en el ramo hotelero y de restaurant
- Desarrollará los elementos que componen la Calidad en el Servicio y la actitud positiva hacia el cliente
- Conocerá los diferentes tipos de clientes así como su perfil para el correcto manejo y servicio al cliente
- Identificará los elementos que componen el Manejo de Conflicto con clientes difíciles así como en las quejas

## CONTENIDO

### Tema I.-Excelencia en el Servicio

- Ingredientes del Servicio
- Importancia del Servicio al Cliente para la Empresa
- Enfoque en Hotelería y Restaurant
- Expectativas de Servicio
- Beneficios del Servicio
- Momentos de la Verdad
- Valor Agregados en el Servicio al Cliente

### Tema II Actitud de Servicio

- Actitud de Servicio
- Atención al Cliente
- Elementos de Calidad en el Servicio
- Empatía
- Actitud

- Cumplimiento de Promesa
- Competencias del Personal
- Elementos Tangibles
- Ciclo de Servicio
- Contacto del Cliente

### **Tema III.-Tipos de Clientes**

- Tipos de Clientes
- Perfil y Características
- Manejo de Clientes
- Elementos Clave

### **HABILIDADES A DESARROLLAR:**

- Comunicación
- Asertividad
- Atención al Cliente
- Servicio
- Calidad en el Servicio
- Manejo de Clientes
- Negociación

**DURACION:** 6 HORAS