

OBJETIVOS TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. HOSTELERÍA

- Conocer en qué consiste la atención al cliente en la hostelería.
- Comprender los factores económicos que rigen la atención al cliente.
- Saber cuáles son las fases de la atención al cliente.
- Tener claro qué es atención y qué es servicio.
- Conocer cuáles son los errores que hay que evitar.
- Conocer las fórmulas para orientarse al cliente.
- Entender la importancia de la comunicación con el cliente y del servicio de calidad.
- Entrenar las habilidades sociales y la inteligencia emocional en el trato con clientes.
- Lograr superar quejas y reclamaciones para fidelizar clientes.
- Distinguir los diferentes clientes y sus necesidades para saber responder según su tipología.
- Uso de las fórmulas de fidelización y extras para superar las expectativas del cliente y lograr ingresos en época de crisis.