

Técnicas de Ventas en la Hostelería: Práctico

Modalidad: Online

Duración: 56 horas

Objetivos:

Si trabaja en el sector de la hostelería y quiere aprender los aspectos fundamentales sobre las ventas en este ámbito este es su momento, con el Curso Online de Técnicas de Ventas en la Hostelería: Práctico podrá adquirir los conocimientos fundamentales para realizar esta función de la mejor manera posible. El sector de la hostelería es esencial en cualquier ciudad o país, por lo que conocer las técnicas de venta oportunas para sacar el máximo provecho de este sector es muy importante. Por ello con la realización de este Curso Online de Técnicas de Ventas en la Hostelería: Práctico conocerá los aspectos de ventas en este sector que le llevarán a desempeñar esta labor con éxito y total independencia.

Contenidos:

MÓDULO 1. TÉCNICAS DE VENTA EN LA HOSTELERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEORÍAS DE LA VENTA. EL VENDEDOR

Introducción

Teorías de la venta

¿Quién es el/la vendedor/a?

Clases de vendedores/as

Actividades del vendedor/a

Características del buen vendedor/a

Los conocimientos del vendedor/a

La persona con capacidad de persuasión

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL SERVICIO, ASISTENCIA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/A

Introducción

La satisfacción del cliente/a

Formas de hacer el seguimiento

El servicio postventa

Asistencia al cliente/a

Información y formación al cliente/a

Tratamiento de las Reclamaciones

Cómo conseguir la satisfacción del cliente/a

Tratamiento de dudas y objeciones

Reclamaciones
Cara a cara o por teléfono

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE VENTAS. LA PLATAFORMA COMERCIAL Y PLAN DE ACCIÓN

Venta directa
Venta a distancia
Venta multinivel
Venta personal
Otros tipos de venta
La plataforma comercial
El/la cliente/a actual
El/la cliente/a potencial
La entrevista de ventas. Plan de acción
Prospección
Concertación de la visita
Claves para que la llamada resulte satisfactoria
Ejecución Física de la carta
Cómo debe reaccionar el vendedor/a ante las objeciones
Seis fórmulas para cerrar
La Despedida
Venta a grupos
Venta por Correspondencia
Venta telefónica
Venta por Televisión
Venta por Internet

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SERVICIO DEL RESTAURANTE

Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
Platos significativos de la cocina nacional e internacional
La comanda; concepto, tipos, función, características y circuito
Procedimiento para la toma de comanda estándar e informatizada
Tipos de servicio en restaurante
Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
Normas generales para desbarasado de mesas
Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

La atención y el servicio
La importancia de la apariencia personal
Importancia de la percepción del cliente
Finalidad de la calidad del servicio
La fidelización del cliente
Perfiles psicológicos de los clientes
Objeciones durante el proceso de atención
Reclamaciones y resoluciones



TRAINING

Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea

