

## 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

