



## CURSO GRATUITO

### GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA + APROXIMACIÓN A LA SOSTENIBILIDAD Y CONCEPTO CIRCULAR

#### Código

**COMT0009 + HOTT02-MOD03112**

#### Acción Formativa

Hostelería

#### Familia Profesional

Comercio y Marketing

#### Área Profesional

Compraventa

#### Modalidad

Teleformación

#### Horas

50

#### Objetivos

Adquirir los conocimientos, destrezas y habilidades adecuados para una gestión de calidad en el sector hostelero mejorando las aptitudes y actitudes relacionadas con la comunicación y el servicio.

#### Información

Curso gratuito, subvencionado al 100% por el SEPE Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector de la Hostelería de 50 horas en modalidad teleformación. Si piensas en cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, solicita información sobre este curso.

#### Contenido

##### 0. APROXIMACIÓN A LA SOSTENIBILIDAD Y CONCEPTO CIRCULAR.

##### 1. CONSIDERACIÓN DE LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR HOSTELERO.

- Conocimiento acerca de la cultura y los valores empresariales.
- Consideración acerca de la importancia del proyecto común.
- Conocimiento acerca de la F del servicio excelente como ventaja competitiva.

##### 2. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO HOSTELERO.

- Normas de calidad en el servicio.
- Gestión de la calidad del servicio.
- Satisfacción del cliente.

##### 3. APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO.

- Comprensión de las motivaciones del cliente.
- Gestión de la relación con los clientes.
- Gestión de la atención al cliente y la aplicación de las técnicas de venta.
- Gestión de los tipos de clientes.

##### 4. CONOCIMIENTO ACERCA DE LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO.

##### 5. APROXIMACIÓN A LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO.

##### 6. LANZAMIENTO DE UN PROGRAMA DE CALIDAD.

##### 7. REALIZACIÓN DE LA CAZA DE ERRORES.

- Gestión de los costes de la no calidad y los errores.
- Mala calidad en el servicio.

##### 8. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

- Detección de las necesidades de los clientes.
- Satisfacción del cliente en la norma ISO 9001:2000.
- Aplicación de las herramientas para medir la satisfacción del cliente.

##### 9. APLICACIÓN DEL TELÉFONO.

- Identificación de los componentes de la comunicación telefónica.
- Comprensión del rol del informador.
- Comprensión acerca de la psicología del interlocutor.

##### 10. CONOCIMIENTOS ACERCA DE LOS EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO.

- Conocimiento del mundo de la hostelería.
- Realización de viajes y turismo.
- Gestión del alojamiento.
- Organización y desarrollo del hotel...