

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN: CAMARERO PROFESIONAL

INTRODUCCIÓN: La presente propuesta se enmarca en la cada vez más creciente necesidad de ofrecer un servicio más profesional y personalizado al cliente. Dicho servicio abarca desde la atención personalizada hasta la venta de los productos del establecimiento.

OBJETIVOS

- Adquirir una visión global de las funciones, competencias y responsabilidades del maître.
- Aprender a organizar, coordinar y controlar al equipo de trabajo y gestionar internamente el departamento.
- Realizar y organizar la puesta a punto del lugar de trabajo para el servicio (bar - cafetería, comedor).
- Atender y servir a los clientes según normas establecidas.
- Usar las técnicas e instrumentos de trabajo más adecuados.
- Identificar las necesidades de los clientes con el fin de adaptar el producto.
- Planificar eventos.
- Adquirir estrategias para afrontar situaciones de objeciones (lenguaje verbal – no verbal), expresión corporal.

DIRIGIDO A:

Camareros y Maîtres para, bar, cafetería y/o comedor que deseen perfeccionar sus aptitudes y actitudes para un mejor y profesional desarrollo de su trabajo.

METODOLOGÍA

Impartición mixta, combinando la teoría con la práctica, simulando proyectos de organización y dirección en distintos tipos de servicios. Clases teóricas, prácticas y participativas, utilizando puntualmente el método de “role-playing”.

CONTENIDOS DEL CURSO

- Servicios: mejorarlos y adecuarlos
- La atención al cliente como prioridad
- La importancia de la comunicación
- Conocimiento del mundo del vino: Cata de vinos y maridaje, “vender” es también parte de nuestro trabajo.
- La importancia de organizar el trabajo
- Los eventos, su problemática y organización
- Comunicación no verbal, actitudes
- Inglés profesional específico.
- Prácticas en empresas

Documentación a presentar:

- 1 fotocopia del DNI
- Fotocopia de los estudios