

## “PREPARA LA TEMPORADA TURÍSTICA 2013: FORMACIÓ PER A UNA ATENCIÓ AL CLIENT EXCEL·LENT”

### A Girona:

DATA D'INICI: 18/06/2013

CALENDARI I HORARI: de 16:00 h. a 19:00 h.

DURADA: 9 hores

### A QUI S'ADREÇA

Al personal de Restaurants que té el contacte amb el client, principalment a responsables de sala, a cambrers i ajudants de cambrers.

### OBJECTIUS

- Adquirir competències, és a dir, coneixements, habilitats i actituds necessàries per desenvolupar les activitats d'atenció al client en el restaurant.
- Introduir les fórmules de cortesia i llenguatge bàsic per una comunicació professional correcta en català.
- Sensibilitzar als participants sobre la importància de la comunicació, tant amb el client, com entre els companys.
- Reforçar la consciència del treball en equip i la cultura de l'esforç.
- Donar les eines al personal per tal de recomanar els nostres serveis i els atractius de la destinació turística.

### PROGRAMA

#### 1. EL CONTACTE AMB EL PÚBLIC

Conèixer al públic

Els diferents tipus de clients (la seva personalitat)

La definició de les seves necessitats.

Les claus per a una bona atenció al client: la personalització i la qualitat del servei.

#### 2. HABILITATS I ACTITUDS EN EL TRACTE AL CLIENT

L'aspecte personal

L'aspecte de lloc de treball: la presentació, l'ordre i la neteja a la sala

El llenguatge corporal: missatges que envia el nostre cos en moviment

La primera presa de contacte: fórmules per acollir amablement

Normes i fórmules bàsiques de cortesia i educació en català

La importància del treball en equip

Les actituds cap al servei: el positivisme, l'empatia, l'habilitat d'escoltar, l'assertivitat i la proactivitat.

### 3. TRACTAMENT DE SITUACIONS CONFLICTIVES

Les queixes i reclamacions són oportunitats de millora  
Actituds adequades davant d'una queixa o reclamació  
Fórmules d'atenció en cas de queixes i reclamacions  
Consells per a gestionar l'espera dels clients

### 4. L'EMPRESA ORIENTADA ALS CLIENTS

Eines per donar respostes als nostres clients: les recomanacions, les vendes creuades i les vendes superiors.  
La fidelització i el manteniment dels clients.

## PROFESSOR



Unió d'Hostaleria i Turisme  
Costa Brava Centre

### Violant Blanco

Tècniques del departament de Qualitat Turística del Grup Costa Brava Centre.

## DURADA i CALENDARI

3 sessions presencials de 3 hores el 18, 19 i 20 de juny.

## LLOC

## NÚMERO DE PLACES

HOTEL ULTÒNIA  
Av. Jaume I, 22  
17001 GIRONA

16

## PREU

125 euros/associats  
140 euros/no associats

\* Tots els cursos organitzats per l'ENF de 6 o més hores podran ser bonificats segons el sistema de Formació Continuada a través dels butlletins mensuals de cotització a la Seguretat Social.

\*\*ENF es reserva el dret d'anul·lar el curs, en aquest cas ho comunicarà amb temps suficient i retornarà els pagaments íntegres.

## INFORMACIÓ I INSCRIPCIONS

Escola de Negocis FOEG  
C/ Bonastruc de Porta, 15 – Girona  
972 21 55 34 enf@foeg.cat

Amb la col·laboració de:

