

Curso de Manejo de Reclamos y Clientes Difíciles en Restaurantes

SKU	71027
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	85 horas
Dirigido a	garzones, anfitriones, cajeros, supervisores y personal de atención de restaurantes y servicios gastronómicos.

Este curso entrega una formación aplicada en **Curso de Manejo de Reclamos y Clientes Difíciles en Restaurantes**, orientada al contexto de restaurantes, casinos, servicios de alimentación y operaciones gastronómicas. El programa desarrolla conocimientos, procedimientos y buenas prácticas para fortalecer la seguridad, la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

Unidad 1: Fundamentos del servicio al cliente

- Comprensión de la importancia del servicio en la experiencia global del cliente.
- Identificación de expectativas, necesidades y puntos críticos durante la atención.
- Aplicación de presentación, actitud y comunicación profesional en el servicio.

Unidad 2: Comunicación y atención efectiva

- Uso de escucha activa, preguntas y lenguaje claro para comprender solicitudes.
- Coordinación con cocina y otras áreas para entregar respuestas oportunas.
- Aplicación de técnicas de atención orientadas a la cordialidad y eficiencia.

Unidad 3: Manejo de reclamos y situaciones difíciles

- Identificación de causas frecuentes de insatisfacción y formas adecuadas de abordarlas.
- Aplicación de técnicas de contención y resolución dentro de las atribuciones del cargo.

- Registro y derivación de situaciones que requieren intervención de una jefatura.

Unidad 4: Calidad y fidelización

- Uso de observación y retroalimentación para detectar oportunidades de mejora.
- Aplicación de estándares que favorecen consistencia y confianza en el servicio.
- Seguimiento de indicadores simples de satisfacción y calidad de atención.

Metodología

El curso se desarrolla mediante estudio autónomo, lecturas guiadas, análisis de casos, ejercicios de aplicación, actividades prácticas, cuestionarios por unidad y una evaluación final.

Recursos Didácticos

Se incluyen manual de estudio, guías de trabajo, glosario técnico, fichas de apoyo, material descargable y casos prácticos vinculados a situaciones gastronómicas habituales.

Evaluación

El aprendizaje se verifica mediante cuestionarios, actividades de aplicación, resolución de casos prácticos y una evaluación final integradora.

Competencias de Egreso

- Comprender los fundamentos y procedimientos asociados a Curso de Manejo de Reclamos y Clientes Difíciles en Restaurantes.
- Aplicar buenas prácticas de forma ordenada y consistente.
- Identificar riesgos, desviaciones y oportunidades de mejora.
- Contribuir a una operación gastronómica segura, eficiente y orientada a la calidad.