

## HOSTELERÍA I

### MODULO I. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

#### 1. LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. Definición de atención al cliente
- 1.2. El servicio al cliente
- 1.3. Principios de la atención al cliente
- 1.4. Protagonistas de la atención al cliente
- 1.5. Planificación de la atención al cliente
- 1.6. Organización de la atención al cliente
- 1.7. Gestión de la calidad en la atención al cliente
- 1.8. La atención al cliente y el servilismo
- 1.9. El tiempo y la atención al cliente
- 1.10. Normas básicas de actuación
- 1.11. Quejas y reclamaciones

#### 2. EL TRATO CON EL CLIENTE

- 2.1. Actitudes positivas
- 2.2. Potencial para el trato con clientes
- 2.3. Cualificación para el trato con clientes
- 2.4. Formación para el trato con clientes
- 2.5. La motivación para el trato con clientes
- 2.6. El trato con el cliente: cómo conseguir clientes satisfechos

#### 3. EL TRABAJO EN EQUIPO

- 3.1. El trabajo en equipo
- 3.2. El clima grupal
- 3.3. Un grupo y un equipo

#### 4. LOS CLIENTES

- 4.1. Tipos de clientes
- 4.2. Situaciones difíciles

## **5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN**

- 5.1. La comunicación y el servicio al cliente
- 5.2. Los elementos del proceso de comunicación
- 5.3. Habilidades en la comunicación
- 5.4. Normas básicas en el uso del lenguaje
- 5.5. El lenguaje verbal
- 5.6. El lenguaje no verbal
- 5.7. Las barreras de comunicación
- 5.8. Tipos de comunicación

## **6. EL PROCESO DE VENTA**

- 6.1. El camarero y la venta
- 6.2. Análisis de los componentes de venta
- 6.3. Etapas de la venta
- 6.4. Tipos de venta

## **7. LA CALIDAD DEL SERVICIO**

- 7.1. ¿Qué es calidad?
- 7.2. La evolución de la calidad
- 7.3. Sistemas de calidad en el servicio
- 7.4. La calidad diferencial y la segmentación de clientes
- 7.5. El cliente interno
- 7.6. La orientación al cliente
- 7.7. Los costes y la calidad de atención al cliente
- 7.8. La satisfacción del cliente
- 7.9. Necesidades y aspiraciones del cliente

## **MODULO II.MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN HOSTELERÍA**

### **1. ANTES DE EMPEZAR**

- 1.1. ¿Por qué es importante la manipulación de alimentos?
- 1.2. Higiene de los alimentos
- 1.3. ¿Qué es Seguridad alimentaria?
- 1.4. ¿Quién es el manipulador de alimentos?

### **2. POSIBLES PELIGROS DE LOS ALIMENTOS**

- 2.1. Afectan a la salud de las personas
- 2.2. Otras repercusiones de intoxicaciones alimentarias
- 2.3. Beneficios de la higiene alimentaria

### **3. FUENTES DE CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS**

- 3.1. Principales fuentes de contaminación de los alimentos
- 3.2. Cadena Alimentaria
- 3.3. Contaminación química
- 3.4. Contaminación física
- 3.5. Contaminación biológica

### **4. PRINCIPALES ENFERMEDADES CAUSADAS POR EL CONSUMO DE ALIMENTOS**

- 4.1. Enfermedades de transmisión alimentaria: Intoxicación e Infección
- 4.2. Productos en el plato
- 4.3. Productos químicos

### **5. FACTORES QUE AFECTAN AL CRECIMIENTO DE LOS MICROORGANISMOS**

- 5.1. Los microorganismos no se ven a simple vista
- 5.2. Crecimiento de los microorganismos
- 5.3. Forma de resistencias: esporas
- 5.4. Factores ambientales que afectan al crecimiento de los microorganismos

## **6. PRÁCTICAS CORRECTAS DE HIGIENE DURANTE LA RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, TRANSFORMACIÓN**

- 6.1. Recepción
- 6.2. Preparación materias primas
- 6.3. Transformación/ preparación
- 6.4. Almacenamiento
- 6.5. Servicio a mesa asistido por camareros
- 6.6. Servicio autoservicio/ Self-service

## **7. HIGIENE DEL PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS. RESPONSABILIDADES**

- 7.1. Importancia de la higiene del manipulador
- 7.2. Fuentes de infección
- 7.3. Áreas de higiene personal
- 7.4. Ropa y joyas en el trabajo
- 7.5. ¿Qué hacer si un manipulador tiene un corte?
- 7.6. ¿Qué hacer cuando enfermamos?

## **8. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN. DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN**

- 8.1. Limpieza y desinfección
- 8.2. Desinsectación y desratización
- 8.3. Higiene de locales y equipos

## **9. MANEJO DE RESIDUOS**

- 9.1. Cubo de basura
- 9.2. Contenedores

## **10. SISTEMA DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS DE CONTROL CRÍTICOS**

- 10.1. Introducción
- 10.2. Prerrequisitos
- 10.3. Qué es la APPCC
- 10.4. Principios APPCC

## 10.5. Documentos autocontrol

## 11. UTILIZAR TERMÓMETROS PARA MEDIR

### 11.1. Introducción

### 11.2. Con qué se mide la temperatura de los alimentos

### 11.3. Cuándo medir la temperatura de los alimentos

### 11.4. Consideraciones a tener en cuenta

## 12. REGLAS DE ORO DE LA OMS PARA LA PREPARACIÓN HIGIÉNICA DE LOS ALIMENTOS

### 12.1. Las 10 reglas de oro de la OMS

## 13. ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS

### 13.1. Etiquetas de los envases de los alimentos

## 14. DOCUMENTACIÓN

### 14.1. Organismos Oficiales

### 14.2. Boletines

### 14.3. Centros de Investigación

## MODULO III. ALERGIAS ALIMENTARIAS

### 1. Introducción al Reglamento: cambios importantes

### 2. Información obligatoria

1. Puntos Reglamento
2. Ejemplos prácticos
3. Etiquetas erróneas

### 3. Alergias e intolerancias

1. Como se desarrolla una alergia
2. Clasificación de las reacciones adversas frente a los alimentos: diferencias entre alergia e intolerancia
3. Gestión de alérgenos: contaminación y medidas preventivas

#### **4. Información nutricional**

1. Importancia
2. Sectores de la población con necesidades alimentarias concretas

#### **5. Entrada en vigor y aplicación del Reglamento 1169/2011**

### **MODULO IV. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **1. CALIDAD Y SERVICIO**

- 1.1. Introducción
- 1.2. La importancia de la calidad del servicio
- 1.3. Estrategia de servicio para los servicios
- 1.4. Comunicación del servicio
- 1.5. Caza de errores: a la conquista de cero defectos

#### **2. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA**

- 2.1. Introducción
- 2.2. El proceso de comunicación
- 2.3. Barreras y dificultades en la comunicación
- 2.4. La importancia del feed-back en la relación con los clientes
- 2.5. Cómo comunicar eficazmente
- 2.6. El lenguaje verbal
- 2.7. La escucha activa
- 2.8. Inteligencia emocional, asertividad y empatía

#### **3. LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

- 3.1. Introducción
- 3.2. Recursos para atender las reclamaciones
- 3.3. Las reclamaciones son una oportunidad
- 3.4. Cómo actuar ante una reclamación
- 3.5. Reacciones del personal
- 3.6. Tratamiento de las reclamaciones por teléfono

#### **4. HOJAS DE RECLAMACIONES**

4.1. Hojas de reclamaciones

4.2. Tramitación de las reclamaciones

4.3. Sistema Arbitral de Consumo