



GARZONES, CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANT

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Capacitar a los garzones para ofrecer un servicio de alta calidad en restaurantes, mejorando la atención al cliente, el servicio a la mesa y el orden en el salón mediante el desarrollo de habilidades blandas y técnicas.



Objetivos específicos

- Mejorar la comunicación y la empatía con los clientes:
- Enseñar técnicas de comunicación efectiva y escucha activa.
- Fomentar la empatía y una actitud positiva.
- Desarrollar habilidades para resolver conflictos de manera profesional.
- Optimizar el servicio a la mesa:
- Capacitar en la toma de pedidos y el protocolo de servicio.
- Instruir en la secuencia y tipos de servicio.
- Promover la personalización del servicio para crear experiencias memorables.
- Mantener el orden y la eficiencia en el salón:
- Enseñar técnicas de organización y disposición del salón.
- Establecer rutinas de limpieza y orden durante el servicio.
- Capacitar en la preparación y adecuación del ambiente para mejorar el flujo de trabajo.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



Temario del curso:

Módulo 1: Introducción al Rol del Garzón

1.1. Importancia del Garzón en el Restaurante
El papel del garzón como embajador del restaurante.

La primera impresión y su impacto en la experiencia del cliente.

1.2. Actitud y Profesionalismo

Presentación personal: vestimenta, higiene y postura.

Actitud positiva y manejo del estrés.

La ética profesional y la confidencialidad.

Módulo 2: Habilidades Blandas

2.1. Comunicación Efectiva

Técnicas de escucha activa.

Claridad y cortesía en la comunicación verbal y no verbal.

Adaptación del tono y lenguaje según el cliente.

2.2. Resolución de Conflictos

Identificación y manejo de quejas y reclamos.

Técnicas de negociación y solución de problemas.

Mantener la calma y la empatía en situaciones difíciles.

2.3. Trabajo en Equipo

Importancia de la cooperación entre el personal del restaurante.

Comunicación interna y coordinación con cocina y barra.

Dinámicas de grupo y cohesión del equipo.

Módulo 3: Atención al Cliente

3.1. Proceso de Servicio

Bienvenida y acomodo del cliente.

Explicación del menú y recomendaciones.

Toma de pedidos precisa y eficiente.

3.2. Etiqueta y Protocolo en el Servicio

Normas básicas de etiqueta en la mesa.

Cómo servir y retirar platos correctamente.

Manejo de cubiertos, copas y otros elementos de la mesa.

3.3. Experiencia del Cliente

Personalización del servicio según las necesidades del cliente.

Atención a clientes habituales y manejo de clientes VIP.

Crear una experiencia memorable a través del detalle y la atención.

Módulo 4: Servicio a la Mesa

4.1. Tipos de Servicio

Servicio a la carta, servicio de buffet, servicio de banquetes.

Diferencias y adaptaciones según el tipo de evento y cliente.

4.2. Secuencia del Servicio

Orden y timing en el servicio de alimentos y bebidas.

Coordinación con la cocina para tiempos de entrega óptimos.

Atención continua durante la comida: rellenado de bebidas, limpieza de migas, etc.

4.3. Manejo de Situaciones Especiales

Atención a clientes con necesidades dietéticas especiales.

Manejo de accidentes y derrames en la mesa.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl