

PROGRAMA FORMATIVO

ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

Septiembre 2020

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad	ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA
Familia Profesional:	HOSTELERÍA Y TURISMO
Área Profesional:	RESTAURACIÓN
Código:	HOTR01
Nivel de cualificación:	1

Objetivo general

Atender a los clientes en el entorno de la hostelería, realizando una correcta recepción de los mismos mediante la aplicación de las técnicas de atención y comunicación según el tipo de cliente y el tipo de demanda de información o reclamación efectuada, así como gestionar los programas de fidelización y evaluación después de la realización del servicio.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Técnicas de atención al cliente en hostelería	20 h
Módulo 2	Fases de la atención al cliente en hostelería	20 h
Módulo 3	Gestión de reclamaciones en hostelería y resolución de conflictos	20 h

Modalidades de impartición

Presencial

Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición 60 horas

Teleformación Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones/titulaciones	No se exige ningún requisito para acceder a la formación, aunque se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.
Experiencia profesional	No se requiere.
Modalidad de teleformación	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. - Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.
-------------------------------	---

	- Técnico o Técnico superior de la familia profesional de Hostelería y turismo. - Certificado de profesionalidad de nivel 2 y 3 de la familia profesional de Hostelería y turismo
Experiencia profesional mínima requerida	No se requiere.
Competencia docente	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Certificado de profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo o equivalente, o tener formación en metodología didáctica para adultos (mínimo 300 horas). - Acreditar una experiencia docente superior a 300 horas. - Titulaciones universitarias de Psicología/ Pedagogía/ o Psicopedagogía, Máster Universitario de Formación de Formadores u otras acreditaciones oficiales equivalentes.
Modalidad de teleformación	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Justificación de las prescripciones de formadores y tutores

Las titulaciones requeridas en los dos primeros guiones del apartado "Acreditación requerida", estarán relacionadas con la familia profesional Hostelería y turismo.

Las prescripciones indicadas se acreditarán mediante copia de la titulación y/o justificación documental de la experiencia profesional y docente.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Para impartir la formación en modalidad presencial serán necesarios los siguientes requisitos mínimos de espacio, instalaciones y equipamiento:

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	
Aula de gestión	45 m ²	2,4 m ² / alumno

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	- Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador - PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los alumnos - Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa: - o Paquete integrado de ofimática. - o Visor de documentos PDF. - o Plataforma de teleformación.

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Además, en el caso de teleformación, se ha disponer del siguiente equipamiento:

Plataforma de teleformación:

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura**

- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
 - a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
 - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un

horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.

- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.

- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

14211038 Gerentes de restaurante y establecimientos similares, con menos de 10 asalariados
 14211029 Directores de restaurante, de 10 o más asalariados
 14221013 Gerentes de café, bar y establecimientos similares, con menos de 10 asalariados
 14291014 Directores y gerentes de empresas de catering y otras empresas de restauración
 37341015 Jefes de cocina (hostelería)
 37341024 Jefes de partida (hostelería)
 50001017 Camareros y cocineros propietarios
 51101026 Cocineros, en general
 51101059 Preparadores de catering
 51101071 Reposteros-pasteleros (hostelería)
 51101082 Supervisores de catering
 51201016 Bármanes
 51201027 Camareros de barra y/o dependientes de cafetería
 51201038 Camareros de sala o jefes de rango
 51201049 Camareros, en general
 51201050 Jefes de barra o cafetería
 51201061 Jefes de comedor o maestros de sala
 51201072 Jefes de servicio de vino. Sumilleres

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)
--

Centro móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil.
--

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

OBJETIVO

Aplicar las técnicas de comunicación, tanto verbal como no verbal en la recepción del cliente, mostrando siempre una actitud positiva hacia sus peticiones y/o reclamaciones con el fin de proporcionar una atención adecuada y eficaz.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 20 horas

Teleformación Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de las habilidades verbales y no verbales en la atención al cliente en hostelería
 - Introducción al sector de la hostelería
 - Factores destacables en la Atención al Cliente en actividades de servicio de ocio y turismo
 - Comunicación verbal: mensajes facilitadores
 - Comunicación no verbal: kinésica, proxémica, icónica
 - Comunicación paraverbal
- Diferenciación de técnicas de comunicación con el cliente en hostelería
 - Elementos de la comunicación: emisor, mensaje, receptor, canal y código.
 - Barreras de la comunicación: semánticas o lingüísticas, psicológicas y actitudinales, fisiológicas y otras barreras.
 - Estilos de comunicación: agresivo, pasivo, asertivo.
- Aspectos a considerar en la atención eficaz al cliente en hostelería
 - Contacto directo con el cliente: aspectos lingüísticos, imagen, apariencia personal, lenguaje corporal.
 - Contacto no directo con el cliente: telefónico, escrito, webs, redes sociales.
 - Importancia de la tríada conocimientos, habilidades y actitud en la atención al cliente en hostelería.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Asimilación de la importancia del uso de las habilidades sociales para la comunicación y trato con el cliente.
- Desarrollo de actitudes positivas en la atención al cliente para el logro de una atención eficaz, tales como la escucha activa, entre otras.
- Uso de la empatía como base para la detección de las necesidades del cliente.
- Valoración positiva sobre la importancia de una imagen cuidada y una apariencia física agradable para transmitir confianza al cliente.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: FASES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

OBJETIVO

Conocer las fases específicas que se dan en la atención al cliente en hostelería, identificando y teniendo en cuenta las distintas tipologías de clientes a los que tendremos que servir, detectando sus actitudes y comportamientos habituales con el fin de atenderlos adecuadamente, así como poner en funcionamiento programas de fidelización y evaluación tras el servicio

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 20 horas

Teleformación Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Desarrollo de las fases en la atención al cliente en hostelería
 - Acogida, información, objeciones, despedida, post-venta
 - Aplicación de la técnica AIDA en hostelería
- Aplicación del decálogo de las pautas fundamentales en la atención eficaz al cliente
 - Captar la atención del cliente
 - Recibir al cliente con amabilidad y cortesía
 - Capacidad de escucha
 - Dominio del lenguaje verbal
 - Dominio del lenguaje no verbal
 - Utilización de la sonrisa
 - Cuando sea posible, utilización del nombre del cliente
 - Mantenimiento constante de una actitud de servicio
 - Resolución inmediata de conflictos
 - Cumplimiento de compromisos
- Detección de las tipologías de clientes en hostelería en relación a sus actitudes y comportamientos
 - Cliente lento, indiferente o distraído, reservado.
 - Cliente dominante, indeciso, vanidoso, impulsivo.
 - Cliente desconfiado, preciso, locuaz.
- Aplicación de programas de fidelización y evaluación
 - Fidelización del cliente en hostelería.
 - Ventas sustitutivas y ventas cruzadas en hostelería.
 - Técnicas de evaluación en hostelería: evaluación de calidad, encuestas de evaluación, plataformas de evaluación/valoración online.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Asimilación de la importancia del cumplimiento de las diferentes fases de forma consecutiva para realizar una eficaz atención al cliente
- Desarrollo de la observación y la escucha activa en la identificación del tipo de cliente.
- Demostración de iniciativa y flexibilidad a la hora de realizar la atención al cliente
- Desarrollar pautas para captar el interés y el deseo del cliente y llevarlo a que tome acción
- Adquirir buenas prácticas en el uso de los programas de fidelización y evaluación

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: GESTIÓN DE RECLAMACIONES EN HOSTELERÍA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

OBJETIVO

Identificar distintas situaciones en la que habitualmente se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en la hostelería y conocer pautas de resolución de las mismas así como la normativa existente de protección de los consumidores y usuarios

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 20 horas

Teleformación Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de los diferentes tipos de reclamaciones o situaciones de conflicto.
 - Diferenciación entre sugerencias, quejas y reclamaciones
 - Reclamaciones y/o quejas más usuales en hostelería: restauración y servicios de alojamiento
- Aplicación de pautas eficaces en la resolución de reclamaciones y conflictos
 - Habilidades sociales para la resolución de conflictos: percepción del cliente, manejo de emociones, escucha activa, empatía, asertividad
 - Convertir problemas en oportunidades
 - Aprender de la experiencia
- Conocimiento de la normativa existente respecto a la protección de los consumidores y usuarios
 - Normativa de la Unión Europea respecto a la protección de los consumidores y usuarios
 - Normativa aplicable en España respecto a la protección de los consumidores y usuarios

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Planificación, organización y gestión de todos los trámites a tener en cuenta ante una reclamación
- Asimilación de la importancia de la gestión eficaz de las reclamaciones del cliente
- Desarrollo de pautas eficaces en la gestión de los conflictos con la finalidad de llevarlos a buen fin
- Adquirir buenas prácticas en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.