

Friedman.

PROGRAMA

A su
SERVICIO

by Friedman.



No puedes enseñarle todo a alguien, pero sí puedes darle las herramientas para que encuentre lo que necesite, cuando lo necesite.

Objetivo



Desarrollarás las habilidades necesarias para llevar a cabo un proceso que culmine en una gran experiencia para el cliente, logrando un incremento en comensales frecuentes y satisfechos que regresen y recomienden el establecimiento. Y que te ayude a generar mas propinas.

Modalidad

Curso 100% en línea.
Lo que te permitirá aprender a tu propio ritmo.



TEMARIO

1 Claves de atención al comensal
Objetivo: conocer el concepto de servicio al cliente, los tipos de comensales y la importancia de la labor del mesero.

2 La Preparación
Objetivo: enlistar las actividades que le permitirán estar preparado, en todo momento, para atender a los clientes.

3 La bienvenida
Objetivo: identificar las actitudes que generan confianza desde el primer contacto con el comensal.

4 Dominando la atención al comensal
Objetivo: aprender a formular preguntas que le permitan conocer al cliente, en cuanto a su preferencia en sabores, para así sugerir platillos adecuados o alternativas en caso necesario.

5 Ofrecer adicionales y acompañamientos
Objetivo: aprender las técnicas para hacer venta sugestiva en cualquiera de los tres tiempos.

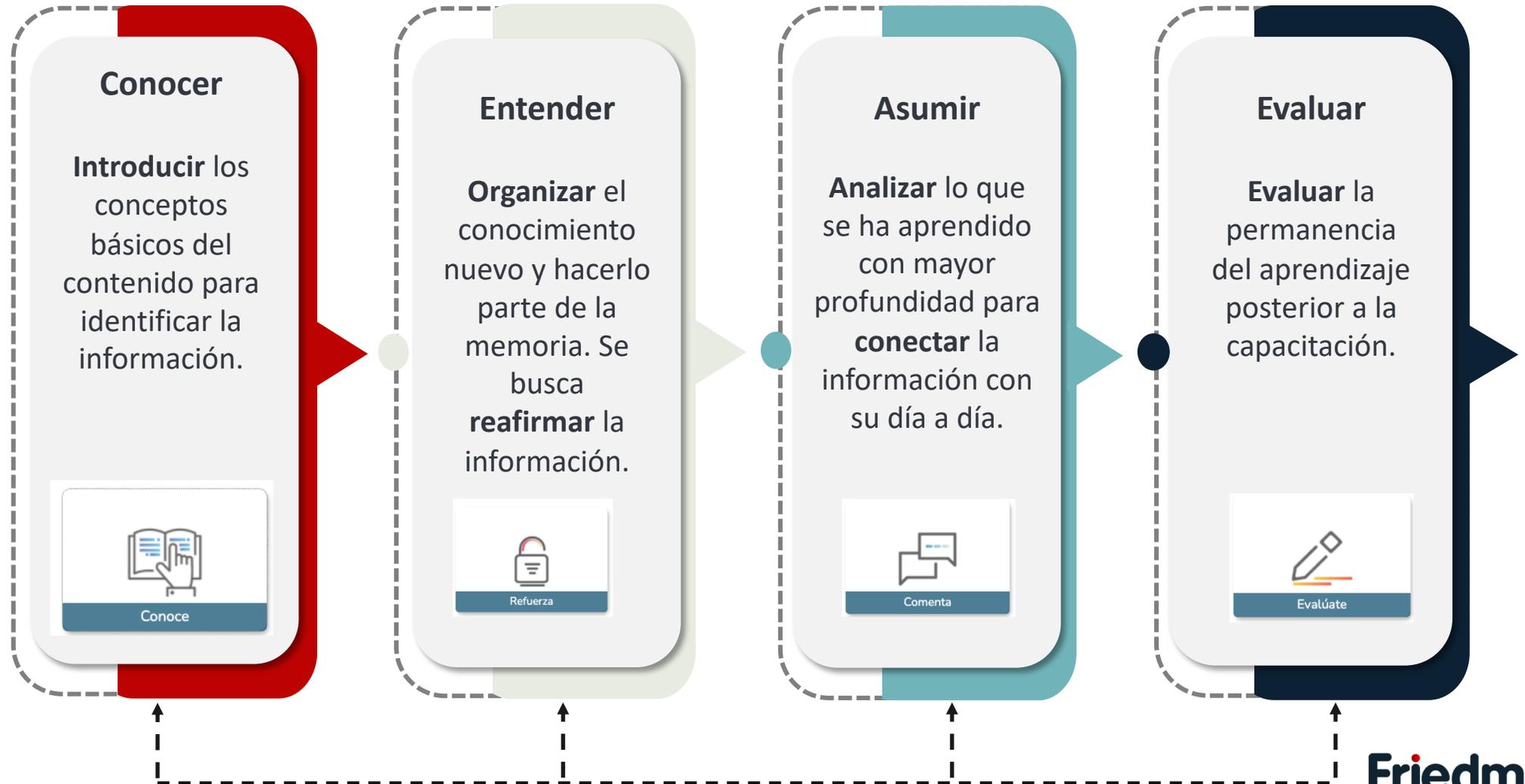
6 Manejo de quejas
Objetivo: mediar de forma asertiva las quejas con el cliente para evitar perder su confianza.

7 Despedir e invitar
Objetivo: utilizar la técnica de agradecer e invitar para fortalecer la confianza del cliente.

8 Consolidando la atención al comensal
Objetivo: verificar el conocimiento total del curso al fortalecer los conocimientos clave en la labor de atención al cliente.



Modelo de aprendizaje



¿Qué puedes encontrar?

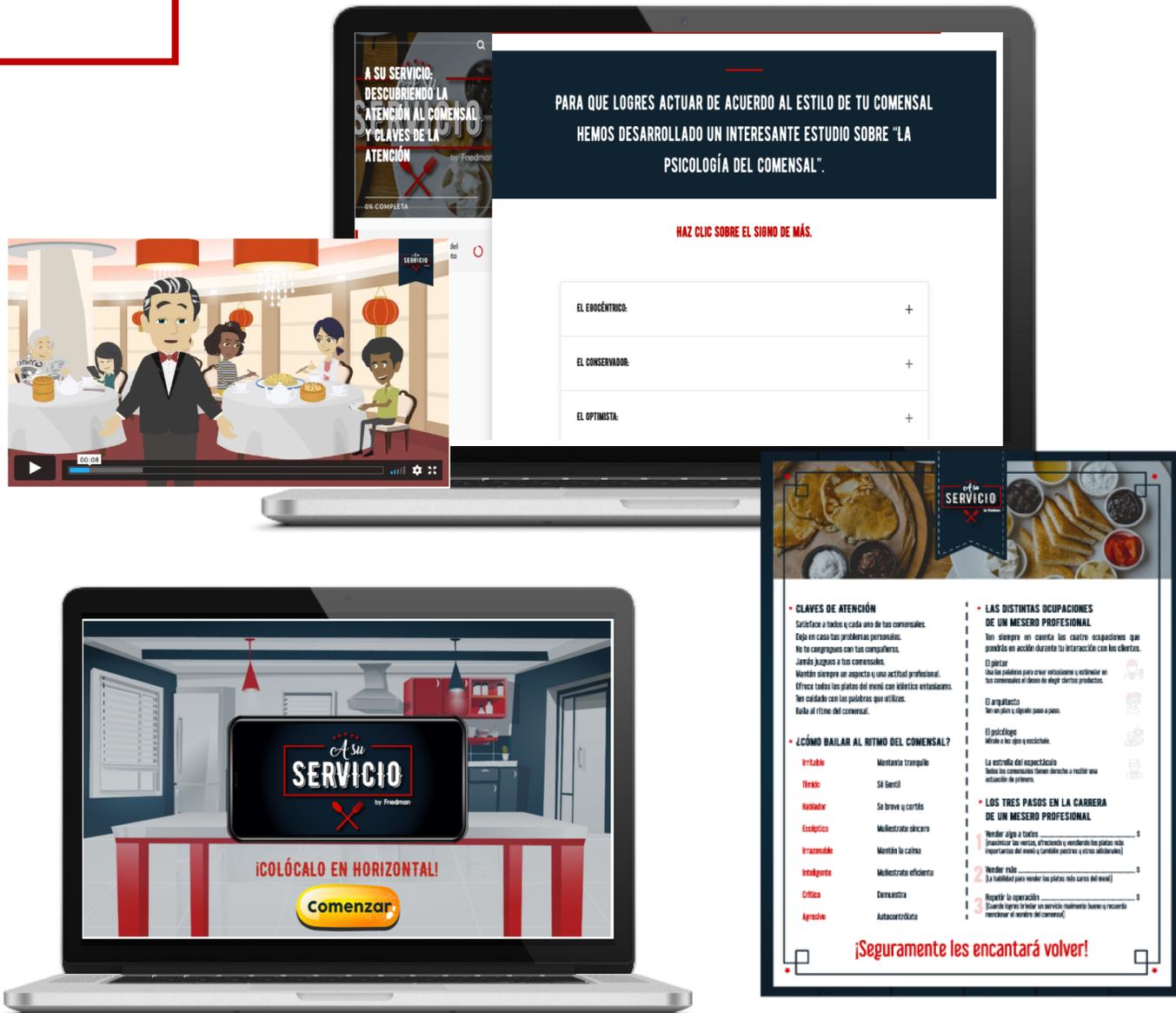
Contenido interactivo

Videos, flip cards, hotspot, entre otros.

Gamification

Juegos y actividades.

Descargables de apoyo e infografías





+52 55.5251.6939



arturo@friedman.com.mx



www.friedmanu.lat



Friedman LATAM



Friedman LATAM



Friedman LATAM

Friedman.

· México · Colombia · Argentina · Chile · Perú · Panamá ·
· Guatemala · Centroamérica · EUA ·

