

# SERVICIO AL CLIENTE

## PARA EMPRENDIMIENTOS GASTRONÓMICOS

### TIPS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y FIDELIZAR COMENSALES

#### 100% PRESENCIAL

#### OBJETIVO

Implementar tácticas de mejora continua en el servicio adaptadas a diferentes tipos de clientes, tipos de restaurantes y con un enfoque especial en la atención personalizada y fidelización.

#### DIRIGIDO A

Emprendedores y colaboradores de negocios gastronómicos.

#### CONTENIDO

- Habilidades indispensables para quienes tienen contacto con el cliente.
- Inteligencia Emocional como pilar fundamental para el control de la calidad de la atención.
- Autocontrol, actitudes y acciones recomendadas para trabajar con clientes difíciles.
- Habilidades de comunicación, verbal y no verbal.
- El cuidado de los detalles para proteger la imagen del negocio.
- La importancia del manejo de los tiempos.
- Productividad y velocidad en el ciclo de servicio.
- Análisis de las necesidades, exigencias y gustos de los clientes.
- La ecuación de valor en la experiencia del cliente.
- Impacto de la venta sugestiva en la rentabilidad y en los clientes.
- ¿Cómo incrementar la frecuencia de compra de clientes?
- ¿Cómo convertir los reclamos en oportunidades para incrementar las ventas?

#### METODOLOGÍA

Todos nuestros talleres se arman bajo la Metodología PAM® (Productividad Alineada a Metas), que puede ser resumida en 5 pilares estratégicos:

1. **CONOCIMIENTO:** Aquí insertamos la teoría. Cada concepto es cuidadosamente colocado para que cumpla una función específica alineada a los objetivos del taller.
2. **REFLEXIÓN:** Revisamos en qué parte de nuestra vida profesional y personal podemos enfocar los nuevos conocimientos.

3. **APLICACIÓN:** Trabajamos actividades concretas, adaptadas a tus necesidades para aplicar lo que estás estudiando.
4. **PLAN DE ACCIÓN:** Al finalizar el evento diseñarás tu propio plan de acción para que puedas medir los resultados de tu incremento en productividad.
5. **SEGUIMIENTO:** Te ayudaremos con un seguimiento a los 7, 15, 21 y 30 días para comprobar que estés cumpliendo tus indicadores del Plan de Acción.

## DETALLES E INVERSIÓN

<b>Duración:</b>	4 horas
<b>Fechas:</b>	Martes, 29 de agosto de 2023
<b>Horario:</b>	18h00 a 22h00
<b>Modalidad:</b>	100% PRESENCIAL
<b>Lugar:</b>	Hotel Wyndham en el Puerto Santa Ana.
<b>Precio Normal:</b>	\$60 + IVA

## PRECIO ESPECIAL: \$30 + IVA

(Hasta el 29 de julio de 2023)

<b>Descuentos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10% para grupos entre 2 y 4 personas (\$54 + IVA por persona).</li><li>• 20% para grupos de más de 5 personas (\$48 + IVA por persona).</li></ul>
<b>Formas de Pago:</b>	Depósito o transferencia a la cuenta de ahorros 20524689 a nombre de MORETA&TORRES S.A.S. en el Banco Del Bank.
<b>Incluye:</b>	Materiales de trabajo, diploma de aprobación (digital e impreso), asesoría con el diseño de un plan de acción personalizado y posterior seguimiento profesional de indicadores para garantizar el aprendizaje, cuaderno, pluma, estación permanente de café, aromáticas y agua.
<b>No incluye:</b>	Costo del parqueo