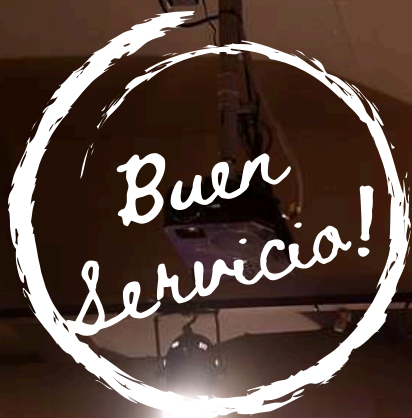




INNOVACIÓN Y SERVICIO

*Consultoría y Programa de
Formación para el Sector HORECA*

CATÁLOGO 2024

ARTE Y CIENCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE: ELEVANDO TU RESTAURANTE AL ÉXITO

En este curso, te adentrarás en las mejores prácticas y estrategias para ofrecer un servicio excepcional que haga destacar tu establecimiento y promueva la lealtad del cliente.

Aprenderás sobre diversos aspectos del servicio al cliente de calidad en un bar o restaurante, incluyendo la presentación, técnicas de servicio, estrategias de ventas, manejo de quejas, gestión de situaciones difíciles, así como las adecuadas bienvenidas y despedidas.

Los beneficios de contar con un buen servicio se reflejarán tanto en el aspecto económico como en la imagen general del negocio y de tus colaboradores.

MÓDULOS



M1 | Desarrollando competencias interpersonales para la atención



M2 | Experiencia del servicio



M3 | Técnicas de venta cruzada



TRANSFORMA TU NEGOCIO: COACHING ESTRATÉGICO PARA LÍDERES GASTRONÓMICOS



Brecha de mercado



Clientes



Estrategia Comercial



Costos



Rentabilidad

El coaching consiste en acompañar, instruir o entrenar al gerente o administrador de un restaurante, cafetería, etc. con el objetivo de conseguir cumplir metas o desarrollar habilidades; es un proceso tanto individual como dedicado al equipo de trabajo.

El coach ayuda a su coachee a esclarecer sus metas laborales y acompaña a tu negocio en el camino a cumplirlas.

ESTRATEGIAS DE SERVICIO Y SABOR: INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA EL ÉXITO DE TU NEGOCIO

La **hostelería** es uno de los sectores más desafiantes, ya que estamos **ofreciendo un servicio y un producto a la vez**, y ambos deben estar perfectamente alineados para que la experiencia del consumidor sea extraordinaria.

La investigación de mercado se convierte en una herramienta invaluable para cualquier negocio que quiera conocer mejor a su público objetivo, identificar oportunidades de crecimiento y optimizar su estrategia. En un entorno altamente competitivo, comprender las necesidades y preferencias de los clientes es esencial para ofrecer una experiencia gastronómica excepcional y asegurar el éxito a largo plazo.

Para determinar precios, definir las dimensiones del restaurante, diseñar el perfil del personal de servicio, entre otras **decisiones**, es fundamental contar con la información adecuada.



MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN





NUESTROS CLIENTE | SECTOR HORECA





CONTACTO



www.coachingecuador.com



+593 97 910 5074



Miguel@coachingecuador.com

«La percepción del cliente, es tu realidad»

Kate Zabriskie