



# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por  
EDUCA BUSINESS SCHOOL



## Postgrado en Atención al Cliente y Mise en Place en el Restaurante



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



# Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Postgrado en Atención al Cliente y Mise en Place en el Restaurante



DURACIÓN:

300 horas



MODALIDAD:

Online



PRECIO:

260 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Escuela Formadora de la Universidad de Granada y se expide en virtud de su capacidad de formación de postgrado, acreditada por el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología y en virtud de la acreditación de los Comités de Evaluación de la Formación en España.  
Este Título es parte de un sistema de gestión de la calidad que cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y de un sistema de gestión ambiental que cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2015 y de un sistema de gestión de la seguridad alimentaria que cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 22000:2018.  
El presente Título es parte de un sistema de gestión de la calidad que cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y de un sistema de gestión ambiental que cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2015 y de un sistema de gestión de la seguridad alimentaria que cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 22000:2018.

## Descripción

Formación en técnicas de servicio en restauración y sistemas de aprovisionamiento interno, sabremos cómo llevar a cabo una buena mise en place, así como atender a los clientes de manera adecuada, teniendo en cuenta nuestra necesaria adaptación a los diferentes perfiles psicológicos de los clientes que vengan a nuestro local. Con este curso aprenderemos sobre los sistemas de aprovisionamiento, mise en place y atención al cliente en el Restaurante.

## Objetivos



## Postgrado en Atención al Cliente y Mise en Place en el Restaurante [Ver Curso](#)

- Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala, utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración.
- Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en el restaurante, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.
- Desarrollar procesos de aprovisionamiento interno de géneros y material y de disposición de mobiliario y equipos, de acuerdo con órdenes de servicio o planes de trabajo diarios relativos al servicio de alimentos y bebidas en sala.
- Describir y organizar procesos de puesta a punto de las instalaciones y equipos, así como montajes de mesas y elementos de apoyo, realizando las demás operaciones de preservicio en el restaurante.

## A quién va dirigido

Este curso está dirigido a todas aquellas personas que desarrollan su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración, bares y cafeterías del sector público o privado, realizando sus funciones bajo la dependencia del jefe de restaurante o sala. En general, a cualquier persona interesada en iniciar o ampliar su formación en éste área de la restauración.

## Para qué te prepara

Este Postgrado en Atención al Cliente y Mise en Place en el Restaurante, ofrece una formación especializada en técnicas de aprovisionamiento, atención al cliente y mise place en el sector de la hostelería, especialmente en restaurantes.

## Salidas Laborales

Desarrolla su actividad profesional tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración, bares y cafeterías del sector público o privado, realizando sus funciones bajo la dependencia del jefe de restaurante o sala, o superior jerárquico equivalente.

## Materiales Didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Sistemas de Aprovisionamiento y Mise en Place en el Restaurante'
- Manual teórico 'Servicio y Atención al Cliente en Restaurante'
- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Servicio y Atención al Cliente en Restaurante'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno

## Formas de Pago

- Contrareembolso

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

# PARTE 1. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIO DEL RESTAURANTE

1. Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
2. Platos significativos de la cocina nacional e internacional
3. La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito
4. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
5. Tipos de servicio en la restauración
6. Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
7. Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
8. Normas generales para el desbarasado de mesas
9. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

1. La atención y el servicio
2. La importancia de la apariencia personal
3. Importancia de la percepción del cliente
4. Finalidad de la calidad de servicio
5. La fidelización del cliente
6. Perfiles psicológicos de los clientes
7. Objeciones durante el proceso de atención.
8. Reclamaciones y resoluciones.
9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

- 1.La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
- 2.La comunicación no verbal
- 3.La comunicación escrita.
- 4.Barreras de la comunicación
- 5.La comunicación en la atención telefónica

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA EN RESTAURACIÓN

- 1.Elementos claves en la venta
- 2.Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas
- 3.Fases de la Venta

## PARTE 2. SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO Y MISE EN PLACE EN EL RESTAURANTE

### UNIDAD FORMATIVA 1. SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO EN EL RESTAURANTE Y MISE EN PLACE EN EL RESTAURANTE

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL RESTAURANTE

- 1.El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento
- 2.Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos
- 3.Competencias básicas de los profesionales de sala de restaurante

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. APROVISIONAMIENTO INTERNO DE MATERIALES, EQUIPOS Y MATERIAS PRIMAS

- 1.Deducción y cálculo de necesidades de géneros y materias primas
- 2.Determinación de necesidades del Restaurante
- 3.Documentos utilizados en el aprovisionamiento interno y sus características
- 4.Sistemas utilizados para detectar necesidades de aprovisionamiento interno
- 5.Departamentos implicados

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PROVISIONES

- 1.Recepción de mercancías: sistemas de control de calidad y cantidad
- 2.Inspección, control, distribución y almacenamiento de materias primas y bebidas
- 3.Registros documentales
- 4.Sistemas de almacenamiento o conservación y criterios de ordenación
- 5.Causas de pérdidas o deterioro de géneros por deficiente almacenamiento
- 6.Control de stocks

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. MISE EN PLACE DEL RESTAURANTE

- 1.Adecuación de las instalaciones
- 2.Puesta a punto de la maquinaria y equipos
- 3.Las órdenes de servicio diarias. Libro de reservas

Postgrado en Atención al Cliente y Mise en Place en el Restaurante **Ver Curso**

4. Las dotaciones del restaurante: tipos, características, calidades, cantidades, uso y preparación o repaso/limpieza para el servicio
5. El mobiliario del restaurante: características, tipos, calidades, uso y distribución
6. Normas generales para el montaje de mesa para todo tipo de servicio
7. Decoración en el comedor: flores y otros complementos
8. Ambientación en el comedor: música
9. El menú del día, el menú gastronómico y las sugerencias como información para el cliente

