



# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por  
EDUCA BUSINESS SCHOOL



## Postgrado en Servicios Especiales y Atención al Cliente en Restauración



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 Servicios Especiales y Atención al Cliente en Restauración



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 XXXX/XXXX/XXXX/XXXX

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 Europea de Sevilla. El Título expide el plan de los requisitos académicos de una acción formativa y de los requisitos del proceso, así como el haber superado la misma. Incluye el contenido de Competencias en el Título, y se dirige a la acreditación de los Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación en aula.  
Este Título expide el título de Postgrado en Servicios Especiales y Atención al Cliente en Restauración, en el marco del programa de Postgrado en Negocios de la Universidad Europea de Sevilla. Incluye el contenido de Competencias en el Título, y se dirige a la acreditación de los Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación en aula.  
Este Título expide el título de Postgrado en Servicios Especiales y Atención al Cliente en Restauración, en el marco del programa de Postgrado en Negocios de la Universidad Europea de Sevilla. Incluye el contenido de Competencias en el Título, y se dirige a la acreditación de los Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación en aula.

## 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 servicios especiales y atención al cliente en el Restaurante.

## Objetivos



## Postgrado en Servicios Especiales y Atención al Cliente en Restauración [Ver Curso](#)

- Formular propuestas de organización de medios necesarios para el montaje de servicios gastronómicos y eventos especiales en restauración, en el marco de sistemas organizativos preestablecidos.
- Describir y utilizar el mobiliario, equipos, máquinas y útiles habituales para la prestación de servicios especiales y eventos en restauración, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.
- Diseñar decoraciones para locales de restauración y para la exposición de elaboraciones culinarias y bebidas, en el marco de todo tipo de servicios especiales y eventos en restauración.
- Decorar y ambientar locales y montar expositores con géneros, productos gastronómicos y demás materiales, de modo que su colocación resulte equilibrada y sea atractiva para los potenciales clientes.
- Distribuir, montar y poner a punto equipos, mobiliario y menaje necesarios para el desarrollo de servicios especiales y eventos en restauración.
- 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.

## 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 Servicios Especiales y Atención al Cliente en Restauración, prepara al alumnado para adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para desarrollar adecuadamente los servicios especiales en restauración cumpliendo con los criterios y estándares de un servicio de atención al cliente adecuado.

## Salidas Laborales

Hostelería y Turismo

## Materiales Didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Servicio y Atención al Cliente en Restaurante'
- Manual teórico 'Servicios Especiales en Restauración'
- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Servicios Especiales en Restauración'
- 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. SERVICIOS ESPECIALES EN RESTAURACIÓN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INSTALACIONES Y EQUIPOS BÁSICOS PARA SERVICIOS ESPECIALES Y EVENTOS EN RESTAURACIÓN.

1. Material especial empleado en el servicio y montaje de servicios especiales y eventos.
2. Los salones y la distribución de los espacios. Planos.
3. Manejo, riesgos, puesta a punto y mantenimiento de uso de los diferentes tipos de equipos, maquinaria, herramientas, utensilios y mobiliario.
4. Los daños posibles por un mal uso de equipos, máquinas y útiles.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIOS ESPECIALES EN RESTAURACIÓN.

1. El Banquete y el Catering:
2. Montaje de mesas en los servicios especiales en restauración:
3. Recursos humanos y materiales para el desarrollo de los servicios especiales:
4. La comercialización de los servicios especiales:
5. La venta y relaciones con los clientes:
6. La coordinación interdepartamental: departamentos afectados por las actividades relacionadas con los mismos. La orden de servicio.
7. La facturación de los servicios especiales.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. OTROS EVENTOS EN RESTAURACIÓN.

1. El Buffet.
2. Otros eventos.
3. Normas sobre la manipulación y exposición de alimentos.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DECORACIÓN Y MONTAJE DE EXPOSITORES.

1. Diseño sencillo de bocetos para la decoración de locales en servicios especiales y eventos en restauración.
2. Tendencias o variaciones que existen en la restauración de ambientes y decoración.
3. El color y su influencia: teoría de los colores.
4. Las plantas y flores en la restauración: decoración de espacios y mesas.
5. La decoración de buffets teniendo en cuenta el tipo y el tema central del mismo.
6. Los centros de mesas.
7. Los bodegones y otros elementos para la decoración.
8. La luz y la ambientación musical en la restauración: tipos, intensidades, elementos.

## PARTE 2. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

### UNIDAD FORMATIVA 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

