

# ACCIÓN FORMATIVA

FEDERACIÓN  
DE HOSTELERÍA  
Y  
TURISMO  
DE GRANADA  
2019

## ACCIONES FORMATIVAS PARA EMPRESAS DE HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN

### LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN: MEJORAR LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS EN INGLÉS

---

#### Objetivos

Adquirir/ fortalecer las competencias comunicativas orales en "el idioma" inglés para mejorar la atención al cliente durante el servicio (desde su llegada hasta su despedida), y más concretamente afianzar las habilidades siguientes:

- Saber dirigirse a los clientes: saber formular y responder preguntas
- Saber presentar todos los elementos de los servicios.
- Ser capaz de describir/ explicar los servicios a un cliente
- Ser capaz de sugerir y recomendar al cliente
- Ser capaz de cobrar y despedir al cliente
- Ser capaz de resolver dudas/ quejas/ reclamaciones de los clientes



#### Contenidos

PRELIMINARY VOCABULARY / vocabulario preliminar

UNIT 1: ESTABLISHING THE FIRST CONTACT WITH THE CUSTOMER Establecer el primer contacto con el cliente

UNIT 2: THE MENU: PRESENTING, ADVISING & RECOMMENDING menú: presentar, aconsejar & recomendar

UNIT 3: END OF THE SERVICE: PAYMENTS & FAREWELLS servicio: pagos y despedidas

UNIT 4: DEALING WITH COMPLAINTS & APOLOGIES TRATAR las quejas, reclamaciones & Presentar disculpas

#### Sitography

ANNEXES / anexos

A1. EJERCICIOS / ejercicios prácticos

A2. BASIC ENGLISH GRAMMAR RULES / reglas básicas de la gramática inglesa

**Horas:** 30 horas