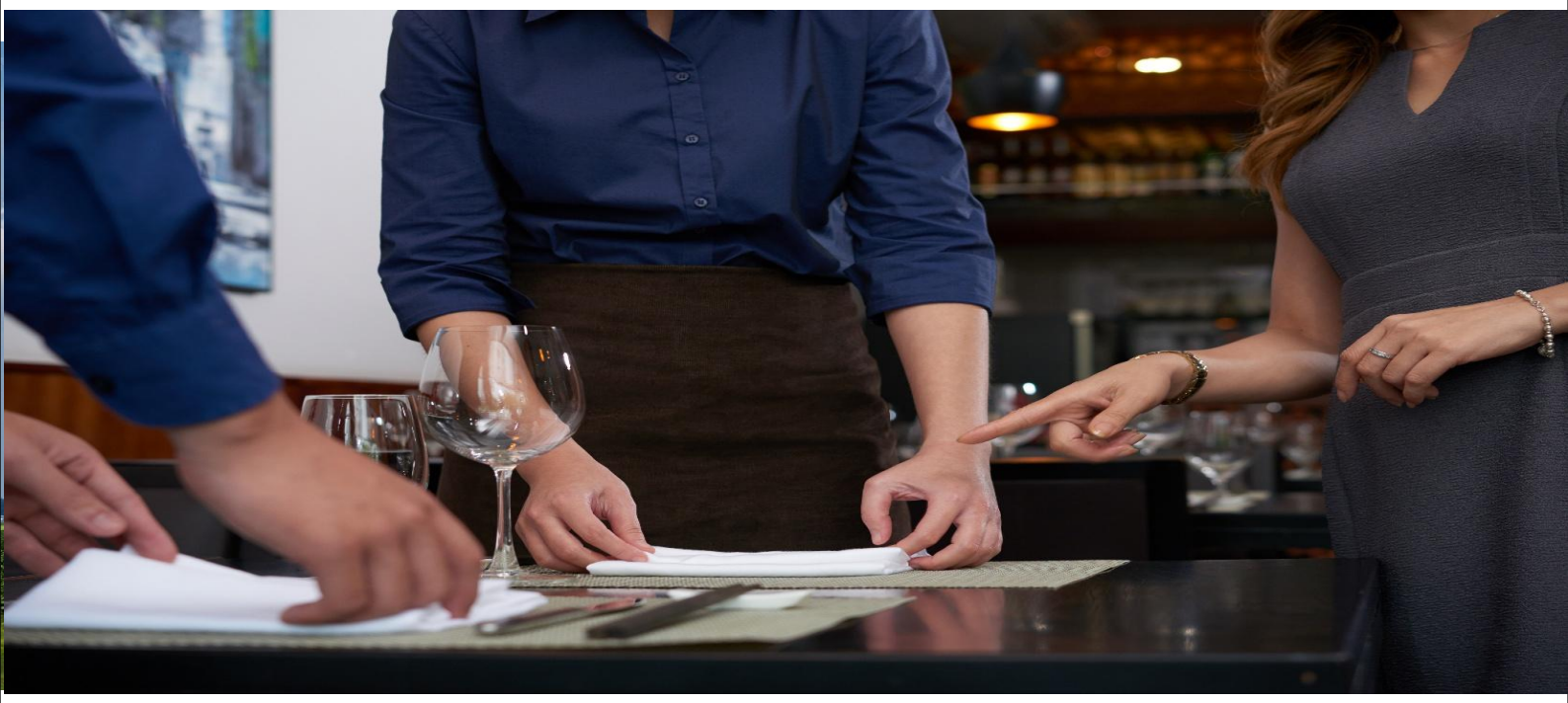
dabo Formación



Acciones de Formación dirigidas prioritariamente a personas trabajadoras ocupadas. Impartición 2026

Curso gratuito: Atención al cliente en hostelería

Duración: 60 horas

Fecha de inicio: 25 de enero de 2027

Plazo de matriculación: Hasta el 03 de diciembre 2026

Titulación exigida: No requiere titulación

Nombre del Centro: Grupo Dabo Consulting empresarial, s.l.
Dirección: Edificio Dólmenes, 2ª planta. Cruce del Romeral
Población: Antequera
Teléfono de contacto: 952 70 29 78

SEXPE Servicio Extremeño Público de Empleo

Gobierno de España · Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes

Gobierno de España · Ministerio de Trabajo y Economía Social · Servicio Público de Empleo Estatal · SEPE

Consejería de Economía, Empleo y Transformación Digital

JUNTA DE EXTREMADURA

Contenidos formativos:

1. TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

Aplicar las técnicas de comunicación, tanto verbal como no verbal en la recepción del cliente, mostrando siempre una actitud positiva hacia sus peticiones y/o reclamaciones con el fin de proporcionar una atención adecuada y eficaz.

2. FASES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

Conocer las fases específicas que se dan en la atención al cliente en hostelería, identificando y teniendo en cuenta las distintas tipologías de clientes a los que tendremos que servir, detectando sus actitudes y comportamientos habituales con el fin de atenderlos adecuadamente, así como poner en funcionamiento programas de fidelización y evaluación tras el servicio.

3. GESTIÓN DE RECLAMACIONES EN HOSTELERÍA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Identificar distintas situaciones en la que habitualmente se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto con los clientes en la hostelería y conocer pautas de resolución de las mismas así como la normativa existente de protección de los consumidores y usuarios.

Metodología

El curso se imparte en teleformación. Este enfoque utiliza herramientas tecnológicas para impartir contenidos desde cualquier lugar de forma flexible.

Dirigido a:

Auxiliares y ayudantes de cocina, así como a profesionales en activo de pequeños negocios de restauración que deseen mejorar su cualificación y acreditar oficialmente sus competencias.

✓ Requisitos de Acceso

Para poder acceder los participantes deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Estar trabajando en activo, en situación de mejora de empleo o en ERTE y que la empresa pertenezca al sector *(compruébelo en el siguiente enlace consultando la actividad de la empresa)* LISTADO CNAE HOSTELERÍA Y TURISMO En caso de no encontrar la actividad de la empresa dentro de estas actividades, puedes matricularte pero tu inscripción quedará en lista de espera y se confirmará según la disponibilidad de plazas.

2. Disponer de un dispositivo con conexión a Internet para el acceso a las clases en directo.

3. Requisitos mínimos: No se requieren requisitos mínimos académicos para el acceso a estas especialidades formativas.

Certificación

Al finalizar el programa con éxito, los participantes recibirán un diploma de aprovechamiento que acredita la superación del curso.

Documentación a aportar

Para formalizar la inscripción en el curso el alumno deberá presentar la siguiente documentación:

- Toma de datos adjunta cumplimentada
- Copia del DNI (por ambas caras)
- Informe de vida laboral actualizado
- Copia de la cabecera de la nómina
- Contrato de trabajo /Convenio colectivo
- Modelo 036 /Alta de actividad (autónomos)