

CURSO:

CAPACITACIÓN PARA MOZOS Y AZAFATAS



INICIO:
21 DE SETIEMBRE



MODALIDAD:
SEMPRESENCIAL

PRESENTACIÓN:

No solo la gastronomía determina el éxito de una empresa del rubro de alimentos y bebidas, es la suma de varios factores como: el ambiente, identidad del establecimiento, la calidad, el menú y uno de los más importantes, la atención al cliente.

Ofrecer un buen servicio de atención al cliente es determinante si no queremos mesas vacías. Ya no basta con recibir amablemente a los comensales, tomar sus pedidos, servirles la comida y darles las gracias al salir.

Hoy un restaurante que desee destacar de la competencia y tener éxito, tiene que esforzarse en ofrecer un servicio memorable capacitando a su personal en temas que van desde reconocimiento del menaje, información de la carta, conocimientos básicos de gastronomía, de servicio y hasta cómo montar una mesa.

Este curso permitirá capacitar a los participantes de manera práctica y real en el servicio integral del salón comedor además del servicio de restaurantes y afines.

Cantidad de horas:

36 horas cronológicas



Martes



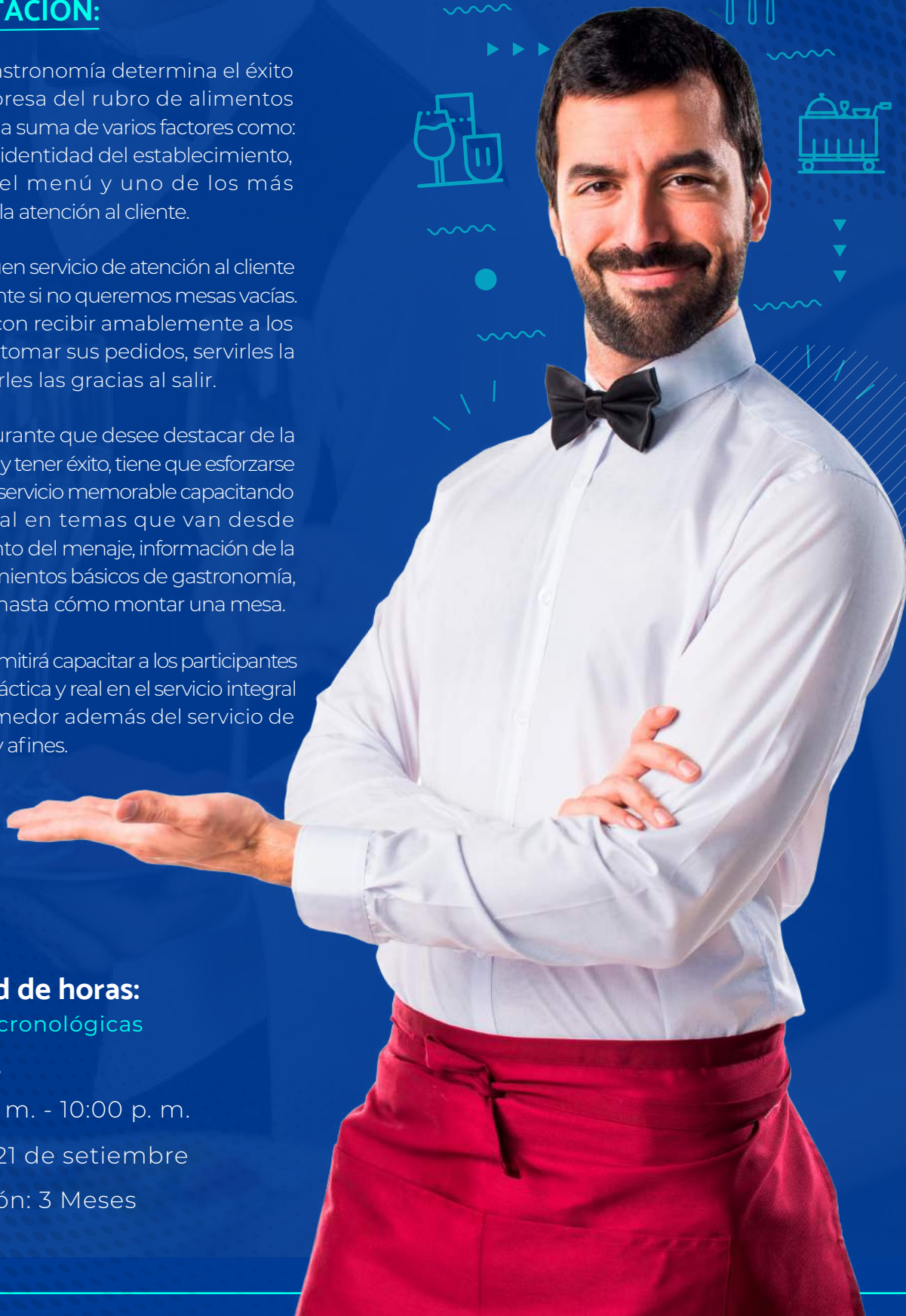
7:00 p. m. - 10:00 p. m.



Inicio: 21 de setiembre



Duración: 3 Meses





OBJETIVOS



Entrenar a los participantes para desenvolverse en el servicio y protocolos del salón comedor y restaurante.



Establecer estándares en la Atención al Cliente, brindando un servicio óptimo y de calidad.



Dar a conocer las responsabilidades y obligaciones de cada colaborador del área de restaurantes.

DIRIGIDO A:

Esta capacitación está dirigida a jóvenes, estudiantes, hombres y mujeres sin límite de edad, inmersos o con deseos de involucrarse en el rubro de alimentos y bebidas, personal o dueños de pequeños negocios, meseros emprendedores que desean trabajar en eventos diversos o establecimientos del rubro.

REQUISITOS:

Para acceder al curso modalidad de clases online 100 % en vivo, se necesitan los siguientes ítems:



Una conexión a internet
vía wifi o cable de red.



Móvil, PC o laptop con sistema
operativo Windows o Mac OS.



Cámara web (Opcional).



Audífonos con micrófono.



Un área tranquila y sin
interrupciones durante la sesión.

CARACTERÍSTICAS

CLASES EN VIVO

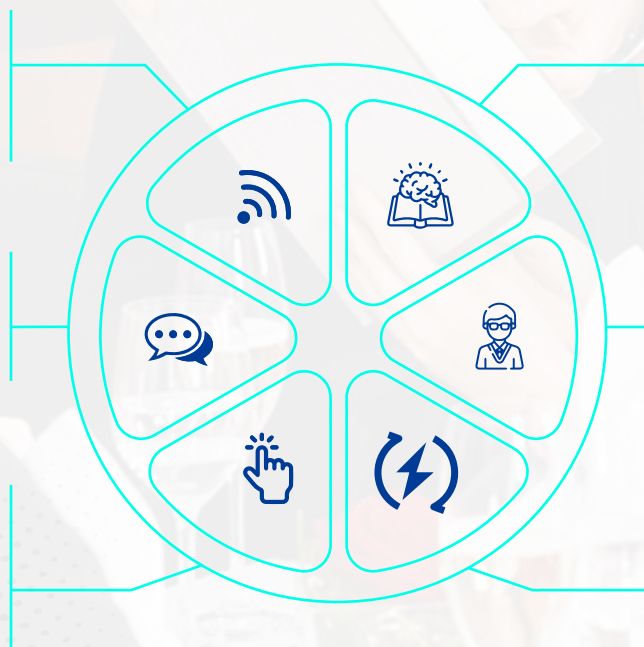
El 100% de las clases que se desarrollan en el programa son en vivo.

ASESORÍA ACADÉMICA

Apoyo permanente del jefe del programa de estudios y del docente a cargo del curso.

PLATAFORMA VIRTUAL

Accede en cualquier momento a materiales obligatorios y complementarios: lecturas, videos, tutoriales y más.



METODOLOGÍA FLIPPED CLASSROOM

Facilitamos y potencializamos los conocimientos de manera más personalizada y práctica consolidando el proceso de enseñanza-aprendizaje.

PRACTITIONERS

Nuestros docentes son profesionales con una amplia experiencia laboral y reconocidos en el rubro de la actividad.

INCUBACIÓN

Te apoyamos a potenciar tus ideas de negocios o proyectos en marcha.

TEMARIO

SESIÓN 01



Perfil del personal de salón / comedor.

- Normas y reglamentos.
- Organigrama del personal de salón.

SESIÓN 02



Técnicas de uso del azafate.

- Normas y reglamentos.
- Organigrama del personal de salón.

SESIÓN 03



Reconocimiento del menaje.

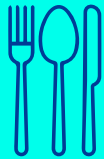
- Tipos de cristalería.
- Tipos de cubertería.
- Tipos de mantelería.

SESIÓN 04



Montaje de mesa informal.

SESIÓN 05



Montaje de mesa formal.

SESIÓN 06



Tipos de servicios.

- Servicio americano.
- Servicio Francés.
- Servicio Inglés.
- Servicio Ruso o Queridon.
- Mise in place de salón.

SESIÓN 07



Gestión de ventas.

- La carta/menú y su estructura.
- Los vinos y su maridaje.

SESIÓN 08



Gestión de ventas.

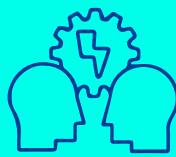
- Desenvolvimiento frente al cliente.
- Despliegue de la oferta de carta (venta).

SESIÓN 09



Conocimientos básicos de gastronomía.

SESIÓN 10



Resolución de conflictos.

SESIÓN 11



Cierre y posventa.

- Toma de pedidos y comanda.
- Protocolo de servicio.
- Cancelación y cuenta.
- Despedida del cliente.

SESIÓN 12



Detalle y conclusiones finales.

- Problemas con cocina.
- Uniformes y presentación personal.
- Idiomas y léxico.



CERTIFICACIÓN:

El participante recibirá un certificado emitido por el IES Cepea denominado: Capacitación para Mozos y Azafatas.

INVERSIÓN:

Público en general:
S/ 450 Pago total

Alumnos, exalumnos y convenios:
S/ 350 Pago total

**Puede pagarlo hasta en 3 cuotas*

FORMAS DE PAGO:

Banco de la Nación

00018-024969

CCI: 018-018-000018024969-20



Av. Brasil 1360 - Pueblo Libre



Tlf: (01) 743 7900 - Anexo 112



Wsp: 922 671 413



educacioncontinua@cepea.edu.pe