

# GESTIÓN DE PROTOCOLO + HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

## 60 HORAS

### 1. CONOCIMIENTOS/CAPACIDADES COGNITIVAS Y PRÁCTICAS

- Comprensión de las Normas básicas del protocolo

### 2. DEFINICIÓN DE PROTOCOLO Y PRECEDENCIA

- El protocolo oficial.
- El protocolo empresarial.
- La comunicación en el protocolo.
- Aplicación del protocolo en hostelería:
- Aspectos básicos de protocolo en restaurantes.
- Protocolo en el menaje.
- Protocolo en el servicio.
- Protocolo en el buffet.
- Precedencias en mesas y ubicación de invitados.

### 3. EVALUACIÓN DE DETALLES Y REGLAS DE PROTOCOLO

- Tratamientos en protocolo.
- Protocolo en el vestir.
- Protocolo en el restaurante.
- Protocolo para discapacitados.
- Decoración, regalos e invitaciones.

### 4. HABILIDADES DE GESTIÓN, PERSONALES Y SOCIALES

- Capacidad adaptativa y de resolución de problemas.
- Toma de decisiones en situaciones complejas.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Empatía y asertividad con compañeros de trabajo.
- Capacidad memorística y de interiorización de normas y reglamentos para su correcta aplicación.
- Valoración positiva sobre la importancia de una imagen cuidada y una apariencia física agradable para transmitir confianza al cliente.
- Desarrollo de actitud positiva en la atención al cliente.
- Meticulosidad y atención a los detalles.

# ORGANIZACIÓN DE CATERING Y RESTAURACIÓN

## 150 HORAS

### 1. SERVICIO CATERING

Origen y evolución

El personal de banquetes RANGOS reglas de uniformidad y atención al cliente

Dotación de personal en banquetes

Espacios y equipamientos

Contratación de banquetes

Técnicas de contratación

Tipos de banquetes diferentes tipos de montajes

Montaje de banquetes: proceso a seguir

Proceso de servicio MONTAJE SERVICIO DE BANQUETE

- o Coctel de bienvenida
- o Canapés
- o Servicio de mesa
- o Desbarazar
- o Barra libre

Normas y detalles a tener en cuenta en el servicio de banquetes

Consideraciones protocolarias en el servicio catering

### 2. SERVICIO RESTAURACIÓN

Llevar las bandejas

Servicio de cafés

Servicio de barra

Toma de comandas

Cobros y TPV

Reglas atención al cliente

Reclamaciones

Directrices servicio

Rangos