

La Cámara ofrece formación para mejorar la atención al cliente en el sector turístico y hostelero

Ferrol. 11/11/09. La Cámara de Comercio de Ferrol ha abierto el plazo de inscripción para un curso de atención al cliente en establecimientos turísticos y hosteleros que comenzará a impartirse el próximo día 23 de noviembre.

El objetivo de esta acción formativa es proporcionar a los alumnos las competencias fundamentales en el contacto con los clientes para lograr una atención de calidad en el servicio.

Así, momentos clave, como la acogida o el manejo eficaz de situaciones que impliquen tensión o conflicto, serán objeto de estudio en este curso. También se tratará de potenciar las habilidades de comunicación y de aprender a gestionar quejas y reclamaciones con una actuación profesional.

Del mismo modo, se darán las orientaciones necesarias para establecer, a través de la medición de las percepciones de los clientes, un plan de acción individual que contemple las medidas que se deben poner en práctica si se quiere lograr una mejora en el servicio.

La Cámara, implicada junto con otros organismos en la promoción y desarrollo turístico de Ferrol, Eume y Ortegal, considera que los profesionales del sector tienen que ser los principales embajadores del destino a través de la atención que prestan en sus respectivos establecimientos, de ahí la necesidad de desarrollar acciones formativas orientadas a este objetivo.

Además, el departamento de formación de la entidad organiza otro curso dirigido a los establecimientos de hostelería —pero también a otras empresas del sector alimentario— para dar a conocer qué obligaciones legales han de cumplir a fin de asegurar la inocuidad de los alimentos.

Esta acción formativa, que se desarrollará los días 16, 17 y 18 de noviembre, tratará sobre los requisitos y condiciones de las instalaciones, de los alimentos y de su manipulación, así como sobre los sistemas de autocontrol existentes, como el Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC).

Las personas interesadas en conocer las condiciones de participación para estos cursos pueden dirigirse al departamento de formación de la Cámara (Tel. 981 333 165) o consultar la información en su web (www.camaraferrol.org)

