

Visita Gijón Profesional: Speak & Smile!!



Inglés práctico hostelería domina el servicio con seguridad

Píldora formativa que te permitirá mejorar las habilidades de comunicación en inglés asegurando una comunicación efectiva con los clientes internacionales.



Lunes **02** y martes **03** de junio de 2025



De **09:00** a **11:30h** (2 días)



English Training Club - AFA Formación

C/ Pablo Iglesias, 23, Gijón/Xixón



Dirigido prioritariamente a profesionales de empresas miembro Visita Gijón Profesional



INSCRIPCIONES

Do you speak
English?

ODS

4

EDUCACIÓN
DE CALIDAD

17

ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



CONTENIDOS

BLOQUE 1: INTRODUCCIÓN Y VOCABULARIO BÁSICO.

- Presentación y objetivos de la píldora.
- Vocabulario esencial en Hostelería.
- Saludos y presentaciones.
- Actividad práctica.

BLOQUE 2: RESERVAS Y RECEPCIÓN DE CLIENTES.

- Frases y expresiones para la toma de reservas.
- Recepción y Asignación de Mesas.
- Simulaciones telefónicas y presenciales.
- Dinámica en grupo.

BLOQUE 3: TOMAR PEDIDOS Y SERVICIO EN MESA.

- Frases hechas y vocabulario para tomar pedidos.
- Descripción de platos y bebidas.
- Manejo de peticiones especiales.
- Role-Playing.

BLOQUE 4: GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y ATENCIÓN A CLIENTES DIFÍCILES.

- Frases para manejar incidencias.
- Escenarios de resolución de problemas.
- Técnicas de comunicación asertiva.
- Ejercicio de Role-Playing.

BLOQUE 5: CIERRE DE SERVICIO Y PROCESO DE PAGO.

- Frases para finalizar la experiencia.
- Proceso de cobro y propinas.
- Actividad Final de Role-Playing Integral.
- Feedback.

IMPARTIDO POR:



AYUNTAMIENTO DE GIJÓN/XIXÓN CCOO FADE UGT