



Curs	"ENGAGEMENT": L'AFITRIÓ, COM FIDELITZAR EL CLIENT.		
Data inici	Proposta 1: 05/10/21 Proposta 2: 01/03/22	Data final	Proposta 1: 26/10/21 Proposta 2: 17/10/22
Professor:	Juan Mediavilla	PVP IVA inclòs:	326.70€

DESCRIPCIÓ DEL CURS

El protocol en la restauració:

El protocol que acompanya la figura de l'amfitrió és l'anàlisi de cada un dels elements que creen un clima favorable al client en restauració.

Proxemia:

Des de l'antropologia farem una anàlisi de l'espai i com les persones s'hi troben s'hi mouen.

COMPETÈNCIES GENÈRIQUES

El nom amfitrió sedueix els seus convidats i, per tant, fidelitza. Amb tècniques reconegudes aprendrem a crear un estat emocional positiu, amb valors i actituds que s'apliquen amb consciència.

A QUI S'ADREÇA?

El curs està dirigit a responsables de sala i a aquells que tinguin la responsabilitat de dirigir equips.

OBJECTIUS D'APRENTATGE

Aprendre a fidelitzar i/o recupera els teus clients. Analitzar la figura de l'anfitrió contraposada amb la figura del professional.

CONTINGUTS TEMÀTICS

L'Amfitrió:

Analitzar la seva figura i la seva presència en totes les cultures i en totes les èpoques.

El líder:



Per a algú que té la responsabilitat de les persones (directors, xefs, maîtres, directius, etc....) és fonamental entendre aquest paper, i com els afecta en el desenvolupament del seu treball. En aquest moment de canvi de paradigma, si vols triomfar amb el teu equip cal conèixer els canvis que s'estan produint i com actuar.

L'entrenador:

Entendre que part de la feina d'un directiu és millorar el seu equip desenvolupant accions i dinàmiques que ho permetin.

TEMARI

Valors i eines:

- ✓Empatia
- ✓Generositat
- ✓Humilitat.
- ✓Respecte
- ✓Feina ben feta.
- ✓Treball en equip.
- ✓Passió / esforç.

Aquests valors, un cop definits pels assistents, els demanem una acció que identifiqui cadascun d'ells en la seva aplicació amb el client extern. "Sense acció, no hi ha premi."

Les eines:

Són com el seu nom indica, armes que, connectades amb valors, ens ajuden a fidelitzar els nostres clients.

L'observador no conscient.

- ✓El somriure.
- ✓La mirada.
- ✓Escoltant.
- ✓El cos.
- ✓La paraula, la ciència del llenguatge positiu.
- ✓Emocions.
- ✓Bondat.

METODOLOGÍA

6 sessions de 3 hores teòriques amb participació i debat per part de l'estudiant.

Sessions:

Proposta 1: 05/10/21 + 07/10/21 + 14/10/21 + 19/10/21 + 21/10/21 + 26/10/21

Proposta 2: 01/03/22 + 03/03/22 + 08/03/22 + 10/03/22 + 15/03/22 + 17/03/22

