



basque
culinary
center

- CURSO EXPERTO EN -

DIRECCIÓN DE SALA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

MATRÍCULA ABIERTA

Comienzo octubre 2018



Mondragon
Unibertsitatea

Facultad de Ciencias
Gastronómicas

¿ERES LA PERSONA QUE BUSCAMOS!

“ Hemos vivido la revolución del producto, y ahora estamos ante otra revolución, la de las personas ”

Josep Roca



Actualízate a los nuevos tiempos y a los retos del sector con conocimientos avanzados sobre sala.



Llega a ser un **líder inspirador** que ayude a la consecución de objetivos y a retener talento.



Fideliza al cliente, **diseña** y **mejora** el **servicio** y su **experiencia** en el restaurante.



Aprende a **gestionar** mejor la **sala**, a **optimizar procesos** y **aumenta** la **rentabilidad**.



Adquiere **habilidades comunicativas y sociales** que te ayuden a ti y a tu equipo a alcanzar los objetivos en el restaurante.



Conócelo todo acerca de los **productos** imprescindibles en sala y **recomienda con seguridad** sobre vinos, cervezas, cafés y coctelería.



Confeciona cartas que hagan **aumentar las ventas**.



Descubre las últimas tendencias de tecnologías en sala y redes sociales.



Desarrolla capacidades en **psicología de cliente**, **inteligencia emocional** y **gestión de conflictos**.



Dirige la sala con confianza, optimizando los procesos y aportando valor al negocio y a los clientes

Un programa intensivo, con **Máster Class** de referentes en sala y profesores expertos en las materias del programa de estudios, visitas de aprendizaje y **proyecto fin de curso** tutorizado.

PERFIL DEL ESTUDIANTE *

- **Titulados/as en Dirección de servicios de restauración, hostelería u otras disciplinas relacionadas.**
- **Profesionales de la sala como maîtres o jefes de sala y gerentes de restaurantes, que quieren evolucionar profesionalmente.**



Profundiza y escala tu nivel profesional

* Se requiere experiencia previa como personal de sala y servicio en el restaurante de al menos 2 años.

PROGRAMA: 12 ECTS

6 MÓDULOS + PROYECTO FIN DE CURSO

MÓDULO 1

EL PAPEL DE LA SALA EN EL RESTAURANTE CONTEMPORÁNEO

- Los valores del anfitrión.
- Del protocolo social a los protocolos propios.
- Cultura gastronómica.
- **Tipología de clientes:** La convivencia generacional
- Nuevas tendencias en sala.
- **Técnicas avanzadas de servicio:** Preparaciones a la vista del cliente.

MÓDULO 2

PSICOLOGÍA Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN APLICADA A LA SALA

- **Liderazgo** y habilidades directivas.
- Programas de reconocimiento y gestión del talento.
- **Gestión** y resolución de conflictos.
- **Inteligencia emocional** y PNL aplicada al cliente interno y externo.
- **Técnicas de comunicación en sala:** La oratoria y el arte de contar historias. La comunicación no-verbal en la sala. Corporalidad. Comunicación para incremento de ventas.
- **Entendiendo la cocina:** motivación y trabajo en equipo.

MÓDULO 3

DISEÑO DE SERVICIOS, PROCESOS, EXPERIENCIAS Y SENSORIALIDAD EN LA SALA

- "Customer Experience Management".
- Diseño de espacios: Interiorismo, arquitectura y decoración.
- La sensorialidad en la sala: La importancia de los materiales.
- Diseño de cartas y nuevos soportes.

MÓDULO 4

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN: MEJORANDO LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA SALA

- Relaciones laborales y gestión de personas.
- Gestión de compras, proveedores y bodega.
- Umbral de rentabilidad, cuenta de resultados e indicadores de gestión.
- "Menu engineering".
- Calidad y gestión de procesos.
- Clienting: estrategias de clientes que mejoran los ingresos.
- Manual de operaciones en sala.

MÓDULO 5

LOS PRODUCTOS EN EL RESTAURANTE: INMERSIÓN EN LA CULTURA DEL VINO, CERVEZA, CAFÉS Y COCTELERÍA Y OTROS PRODUCTOS

- El mundo del vino: Producto, servicio, cata y maridaje.
- La cerveza: producto, servicio y cata.
- Coctelería I: Principios básicos y el Bartender.
- Coctelería II: Elaboración de cócteles internacionales y de autor.
- Introducción al mundo del jamón: Producto y corte.
- El queso.

MÓDULO 6

LA TECNOLOGÍA EN LA SALA, UNA APROXIMACIÓN A LA ERA DIGITAL

- Marketing digital, redes sociales y gestión de la reputación on-line.
- Gestión de reservas y nuevos sistemas en servicios: Los TPV, tele comandas y cartas electrónicas y sistemas de cobro.

METODOLOGÍA

LEARNING BY DOING:



Sesiones presenciales teórico-prácticas en las que los expertos de cada materia nos conducirán a la análisis y debate de cada tema con ejercicios y casos prácticos aplicados a la sala.



Talleres prácticos de cata de vinos y maridajes, tiraje de cervezas, café perfecto, coctelería, etc.



Master Class de profesionales de referencia del sector y de otras disciplinas relacionadas con el programa de estudios. Experiencias reales e inspiradoras.



Proyecto fin de curso y trabajos de activación de conocimientos: Guiado por un tutor y con el apoyo de una plataforma virtual, los estudiantes crearán un manual de sala incorporando los conocimientos adquiridos en el curso.



Prácticas extracurriculares: El estudiante podrá completar la formación compaginando el curso con prácticas extracurriculares en noviembre y diciembre.

INVERSIÓN

- **Matrícula:** 150 €
- **Reserva de plaza:** 1.100 €
- **Cuota restante** antes del comienzo: 1.650 €

¿NOS VEMOS EN OCTUBRE!

- **Período lectivo:**
De octubre a diciembre 2018
- **Horario:** 5h./día. **Los lunes, martes y miércoles**
- **Matrícula abierta** hasta fin de plazas.



Pide más información aquí
cursos@bculinary.com

¡Te esperamos!



basque
culinary
center

Paseo Juan Avelino Barriola, 101
20009 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)
T.: +34 943 574 500
cursos@bculinary.com
www.bculinary.com

 EROSKI



 HEINEKEN SIEMENS COVAP

 Telefonica

 Mondragon
Unibertsitatea

 azti
tecnalia

 DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

 EUSKO LEGEBILTZARI
GOGIERINO VASCO

 Gipuzkoako Foru Aldundia