Paraninfo

Técnicas de comunicación en restauración 2.ª edición

Editorial: Paraninfo
Autor: MARÍA PALOMO MARTÍNEZ
Clasificación: Ciclos Formativos > Hostelería y Turismo
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 244
ISBN 13: 9788428334693
ISBN 10: 8428334692
Precio sin IVA: $77053.00
Precio con IVA: $77053.00
Fecha publicacion: 24/03/2017

Sinopsis

Este libro desarrolla los contenidos delmódulo profesional de Técnicas de Comunicación en Restauración del CicloFormativo de grado medio de Servicios en Restauración, perteneciente a lafamilia profesional de Hostelería y Turismo. Por ello, se trata de un texto muyútil tanto para estudiantes y docentes como para profesionales de la restauracióny todos aquellos que deseen conocer las técnicas básicas de comunicación omejorar su conocimiento sobre ellas.

Ante la cuestión de si el buencomunicador nace o se hace, se puede afirmar que la comunicación no solo esalgo natural en el ser humano sino que se puede perfeccionar, pues tieneaplicaciones prácticas y eficaces tanto en el mundo laboral como en lasrelaciones personales. Por ello, los objetivos de esta obra pueden concretarseen los siguientes: en primer lugar, ofrecer algunos consejos que ayuden amejorar nuestra comunicación; en segundo lugar, transmitir la importancia queen hoy día tiene el ser un buen comunicador.

Además, en esta nueva edición secontemplan las novedades legislativas y normativas y se hace especial énfasisen el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en este ámbito,como las nuevas tecnologías aplicadas a la fidelización del cliente, el empleode las redes sociales o el aprovechamiento de las tecnologías digitales para laorganización de eventos. También se presta atención a los cambios por uso ycostumbre en el orden de precedencias de las autoridades del Gobierno deEspaña, entre otros.

Asimismo,el manual ofrece numerosos recursos que favorecen el aprendizaje: útilesesquemas e imágenes, tablas, actividades resueltas y propuestas y cuadros de informaciónimportante y adicional. El mapa conceptual del final de cada unidad permite repasary afianzar lo aprendido antes de ponerlo a prueba con las actividades finalesde comprobación, de aplicación y de ampliación.

Laautora es licenciada en Ciencias Políticas y Sociología y experta universitariaen Relaciones Institucionales y Protocolo, y actualmente desarrolla suactividad profesional como docente y consultora de formación. Cuenta con unaamplia experiencia en el ámbito de la docencia y ha publicado otras obrasrelacionadas con la formación en el campo de la comunicación, la atención alcliente y el protocolo.

Indice

1.Comunicacióne información; **2.** La calidad y el servicio en la atención al cliente; **3.** Atenciónde reclamaciones, quejas o sugerencias; **4.** Aplicación del protocolo en larestauración.

Paraninfo Argentina Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. Fax
clientes@paraninfo.com.ar www.paraninfo.com.ar