



CENTRE ENSENYAMENTS TÈCNICS PENEDÈS

PROGRAMES DE FORMACIÓ CONFORCAT A MIDA 2023-2024

Servei eficaç amb un ambient laboral adient

UNITAT DE COMPETÈNCIA: UC1103_3: Supervisar i
desenvolupar processos de servei en restauració

MODALITAT: Presencial/Teleformació

40h

OBJECTIUS

Objectius generals:

- Desenvolupar els processos de servei de forma eficaç dins d'un ambient proactiu i adient a l'organització.

Objectius específics:

- Crear un entorn laboral adient.
- Tenir una comunicació fluida i eficaç entre els membres dels diferents departaments.
- Sensibilitzar i assumir un objectiu comú als membres dels diferents departaments.
- Resoldre conflictes entre els membres dels diferents departaments.
- Identificar els diferents tipus de clients.
- Resoldre conflictes i reclamacions dels clients.
- Conèixer i adquirir tècniques per gestionar l'estrès.
- Optimitzar les tasques a desenvolupar.

CONTINGUTS (35h):

1. Resolució de conflictes dins de l'equip de treball (9 hores)

- 1.1. Tècniques de comunicació dins de l'equip de treball.
- 1.2. Identificació dels elements del conflicte.
- 1.3. Tècniques de resolució de conflictes.

2. Resolució de queixes i reclamacions del client (9 hores).

- 2.1. Tipologia de clients.
- 2.2. Tècniques de comunicació amb el client.
- 2.3. Gestió de les queixes i reclamacions del client.
- 2.4. La imatge de l'empresa.



CENTRE ENSENYAMENTS TÈCNICS PENEDÈS

3. Tècniques de gestió de l'estrès a l'entorn laboral (8 hores).

- 3.1. Definició de l'estrès.
- 3.2. Estratègies de gestió de l'estrès.
- 3.3. Tècniques i recursos per a la gestió de l'estrès.
- 3.4. La importància de l'organització del treball.

4. Optimització del temps de servei (9 hores).

- 4.1. El valor del temps.
- 4.2. L'organització i els hàbits laborals.
- 4.3. Priorització de les tasques.
- 4.4. El temps dels clients.
- 4.5. El treball en equip.

Bones pràctiques ambientals a la restauració **CONTINGUTS (5 HORES):**

1. Bones pràctiques ambientals en el sector d'Informàtica i Comunicacions (2h).

- 1.1. Definicions ambientals.
- 1.2. Recursos materials utilitzats.
- 1.3. Residus que es generen.
- 1.4. Pràctiques incorrectes.
 - 1.4.1. Gestió dels recursos.
 - 1.4.2. Gestió de la contaminació i els residus.
 - 1.4.3. Gestió de l'espai ocupat.
- 1.5. Bones pràctiques:
 - 1.5.1. Gestió dels recursos.
 - 1.5.2. Gestió de la contaminació i dels residus.



CENTRE ENSENYAMENTS TÈCNICS PENEDÈS

1.5.3. Gestió de l'espai ocupat.

1.6. Decàleg de bones pràctiques.

1.7. Web's d'interès.