



**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO TURÍSTICO
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA 2025**

CARTA DESCRIPTIVA

Nombre del curso:	Formación Básica de Meseros	Horario:	10:00-16:00
Municipio sede:	Dolores Hidalgo C.I.N.	Duración:	6 horas
Nombre del instructor:	Mónica Domínguez Ángeles	Duración de cada sesión	1 de 6 horas
Objetivo:	Proporcionar a los participantes los conocimientos y habilidades fundamentales para brindar un servicio de calidad, a través del dominio de técnicas de atención al cliente, protocolo de servicio, manejo adecuado de alimentos y bebidas, así como actitudes que promuevan la hospitalidad y profesionalismo en su labor diaria.		
Perfil del participante:	Meseros, meseras y capitanes.		
Conocimientos y habilidades para ingresar al curso:	Manejo del personal		



DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO TURÍSTICO
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA 2025

Contenido temático	Objetivo particular	Actividades		Técnicas instruccionales	Técnicas grupales	Evaluación	Requerimientos	Tiempo
		Instructor	Participante					
1. ¿Qué es un mesero?. 2. Beneficios al ser mesero. 3. Requisitos para ser un buen mesero. 4. Técnicas de sanidad para el correcto servicio. 5. Valores y características que conlleva ser mesero.	Al término de la sesión los participantes podrán reconocer los objetivos de su puesto de trabajo y sus funciones principales para prestar su servicio con una excelente ética profesional.	El instructor conocerá al equipo de trabajo mediante dinámica de ruptura de hielo, ejercerá un análisis de perfiles y puestos de trabajo, se les explicará las bases de los conocimientos por adquirir basados en el saber ser, saber hacer, identidad y cultura y post venta.	El participante será guiado para hacer sinergia con el equipo a través de la escucha efectiva y el conocimiento.	Expositiva, debate y de simulación.	Iniciación grupal	N/A	Proyector, computadora portátil, hojas de máquina, plumas y marcadores. Lugar bien ventilado y con buena luz.	30 min.



DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO TURÍSTICO
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA 2025

1. Calidad en el servicio. 2. Protocolo antes del servicio. 3. Secuencia de un buen servicio. 4. Check list para antes y durante el servicio. 5. Protocolo del Primer contacto con el cliente. 6. Presentación institucional. 7. Tiempos de servicio de acuerdo al establecimiento.	Al término de la sesión el mesero identificará la importancia de la calidad del servicio aplicando diferentes estrategias y mejoras continuas.	El instructor explicará en tiempo y forma los lineamientos de atención y servicio al cliente para lograr regulaciones y mejoras en el servicio, basándonos en el protocolo del antes del servicio, primer contacto, durante el servicio y al término del mismo.	El participante comprenderá a través de dinámicas cada punto a desarrollar basados en su día a día laboral, enfoque de instrucción a corde a cada establecimiento en el que trabajan.	Expositiva, debate y de simulación.	Juego de Roles	N/A	Proyector, computadora portátil, hojas de máquina, plumas y marcadores. Lugar bien ventilado y con buena luz	1 hr.
---	--	---	---	-------------------------------------	----------------	-----	--	-------



DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO TURÍSTICO
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA 2025

1. Protocolo de menú de carta y sus tiempos. 2. Identificación de la cordialidad de género. 3. Importancia de la interacción y comunicación con el cliente y los colaboradores. 4. ¿Sabes lo que vendes?. 5. Ejecución de una buena recomendación. 6. Proceso correcto para tomar la orden, anunciarla a cocina y llevarla a la mesa. 7. Procesos de preparación, la importancia de conocerlos.	Al término de la sesión el mesero identificará las herramientas necesarias para ofrecer de manera correcta los diferentes servicios y productos del establecimiento.	El instructor explicará la importancia del “saber hacer” a través de la Buena comunicación con el cliente y los colaboradores	El participante trabajará con casos reales para la solución de posibles necesidades de los clientes	Expositiva y de debate	Análisis de procesos	N/A	Proyector, computadora portátil, hojas de máquina, plumas y marcadores. Lugar bien ventilado y con buena luz	1 hrs.
---	--	---	---	------------------------	----------------------	-----	--	--------



DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO TURÍSTICO
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA 2025

1. Protocolo "De la charola a la mesa". 2. Correcta ejecución de acuerdo a tiempos y alimentos. 3. Correcto desmontaje y preparación de mesa para el siguiente tiempo. 4. El postre, cómo ofrecerlo. 5. La importancia de un buen vino (cómo ofrecerlo al cliente, cómo servirlo, cual ofrecer).	Al término de la sesión el participante sabrá la correcta ejecución de llevar el servicio a la mesa del comensal, tomando en cuenta el estándar de servicio y las necesidades que nazcan de la visita del cliente.	El instructor explicará la importancia del "saber hacer" a través de la Buena comunicación con el cliente y los colaboradores	El participante trabajará con casos reales para la solución de posibles necesidades de los clientes	Expositiva y de debate	Análisis de procesos	N/A	Proyector, computadora portátil, hojas de máquina, plumas y marcadores. Lugar bien ventilado y con buena luz	2 hrs.
--	--	---	---	------------------------	----------------------	-----	--	--------



DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO TURÍSTICO
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA 2025

1. Importancia de la atención al cliente durante el servicio. 2.- Protocolo para retirar el servicio de mesa. 3. Reglas de una correcta limpieza de mesa. 4.- ¿Cómo presentar el menú de postres?. 5. Facturación y despedida. 6. Despedida del cliente, la importancia de la postventa y recomendabilidad.	Al término de la sesión el participante identificará la importancia del seguimiento constante a su servicio y la correcta ejecución al momento de retirarlo y despedir de manera positiva al cliente.	El instructor explicará la importancia de la venta y post venta, y la atracción del cliente para futuras visitas al establecimiento	El participante pondrá en práctica todo lo aprendido de éste curso a través de simulaciones de casos reales para el cierre del servicio.	Expositiva y de debate	Análisis de procesos	Preguntas y Respuestas	Proyector, computadora portátil, hojas de máquina, plumas y marcadores. Lugar bien ventilado y con buena luz	1.30 hrs.
---	---	---	--	------------------------	----------------------	------------------------	--	-----------