



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

**CARTA DESCRIPTIVA**

Nombre del curso:	Formación Básica de Meseros		
Municipio sede:	Salamanca	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					
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>El participante será guiado para hacer sinergia con el equipo a través de la escucha efectiva y el conocimiento.</p>	<p>Expositiva, debate y de simulación.</p>	<p>Iniciación grupal</p>	<p>N/A</p>	<p>Proyector, computadora portátil, hojas de máquina, plumas y marcadores. Lugar bien ventilado y con buena luz.</p>	<p>30 min.</p>



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

<p>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.</p>	<p>Al término de la sesión el mesero identificará la importancia de la calidad del servicio aplicando diferentes estrategias y mejoras continuas.</p>	<p>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.</p>	<p>El participante comprenderá a través de dinámicas cada punto a desarrollar basados en su día a día laboral, enfoque de instrucción de acuerdo con cada establecimiento en el que trabajan.</p>	<p>Expositiva, debate y de simulación.</p>	<p>Juego de Roles</p>	<p>N/A</p>	<p>Proyector, computadora portátil, hojas de máquina, plumas y marcadores. Lugar bien ventilado y con buena luz</p>	<p>1 hr.</p>
--	---	--	---	--	-----------------------	------------	---	--------------





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

<p>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.</p>	<p>Al término de la sesión el mesero identificará las herramientas necesarias para ofrecer de manera correcta los diferentes servicios y productos del establecimiento.</p>	<p>El instructor explicará la importancia del "saber hacer" a través de la Buena comunicación con el cliente y los colaboradores</p>	<p>El participante trabajará con casos reales para la solución de posibles necesidades de los clientes</p>	<p>Expositiva y de debate</p>	<p>Análisis de procesos</p>	<p>N/A</p>	<p>Proyector, computadora portátil, hojas de máquina, plumas y marcadores. Lugar bien ventilado y con buena luz</p>	<p>1 hrs.</p>
---	---	--	--	-------------------------------	-----------------------------	------------	---	---------------





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

<p>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).</p>	<p>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.</p>	<p>El instructor explicará la importancia del "saber hacer" a través de la Buena comunicación con el cliente y los colaboradores</p>	<p>El participante trabajará con casos reales para la solución de posibles necesidades de los clientes</p>	<p>Expositiva y de debate</p>	<p>Análisis de procesos</p>	<p>N/A</p>	<p>Proyector, computadora portátil, hojas de máquina, plumas y marcadores. Lugar bien ventilado y con buena luz</p>	<p>2 hrs.</p>
---	---	--	--	-------------------------------	-----------------------------	------------	---	---------------





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

<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>El instructor explicará la importancia de la venta y post venta, y la atracción del cliente para futuras visitas al establecimiento</p>	<p>El participante pondrá en práctica todo lo aprendido de éste curso a través de simulaciones de casos reales para el cierre del servicio.</p>	<p>Expositiva y de debate</p>	<p>Análisis de procesos</p>	<p>Preguntas y Respuestas</p>	<p>Proyector, computadora portátil, hojas de máquina, plumas y marcadores. Lugar bien ventilado y con buena luz</p>	<p>1.30 hrs.</p>
---	--	--	---	-------------------------------	-----------------------------	-------------------------------	---	------------------

