



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

CARTA DESCRIPTIVA

Nombre del curso:	Master Class: Servicio a la Mesa de Calidad (práctica)	Horario:	08:30-12:00
Municipio sede:	León	Duración:	3.5 horas
Nombre del instructor:	Mónica Domínguez Ángeles.	Duración de cada sesión	1 de 3.5 horas
Objetivo:	Fortalecer y perfeccionar las habilidades de servicio al cliente, técnicas de montaje, atención en eventos de alto nivel y conocimiento especializado en alimentos y bebidas, dirigido a meseros que ya cuentan con bases previas de capacitación. A través de una metodología práctica y avanzada, se busca elevar la calidad del servicio, fomentar la proactividad, la comunicación efectiva y la excelencia en la experiencia del cliente, contribuyendo al posicionamiento de establecimientos turísticos, gastronómicos y de hospitalidad como referentes de calidad y profesionalismo del Estado de Guanajuato y sus municipios.		
Perfil del participante:	Capitanes, meseras y meseros		
Conocimientos y habilidades para ingresar al curso:	Meseros que ya cuentan con bases previas de capacitación.		



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. Planeación de la operación. 2. Herramientas de trabajo del mesero. 3. Elementos del montaje. 4. Conociendo el menú (prácticas y ventajas) 5. Previo de montaje de mesas, correcta ejecución del mise en place. 5. Check list del mise en place.	Al término de la sesión los participantes conocerán la historia y clasificación de los restaurantes, vinos y la clave de la excelente anticipación al servicio.	El instructor se enfocará a desarrollar el lado operativo del previo al servicio, montaje y herramientas de trabajo para una buena ejecución de atención al cliente. "Mise en place"	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.
1. Objetivos en el primer contacto y reacciones del cliente. 2. Protocolo para el primer contacto. 3. Regla 15/5 para clientes y comensales. 4. Servicios del restaurante. 5. Errores que	Al término de la sesión los participantes sabrán la importancia de una bienvenida cálida, relajada y accesible incluso en situaciones difíciles y estresantes.	El instructor explicará en tiempo y forma los lineamientos de protocolo al servicio y resolución de situaciones complejas que se susciten en el mismo.	El participante comprenderá a través de dinámicas cada punto a desarrollar basados en su día a día laboral, enfoque de instrucción acorde 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

debemos evitar en el primer contacto. 6. Valores como mesero; la estrella de la empatía. 7. Presentación afectiva con el cliente.								
1. Clases y tipo de servicio a la mesa. 2. Técnica de venta sugestiva A.I.D.A. 3. Importancia de la rapidez y eficacia en el servicio. 4. Protocolo al llegar el cliente a la mesa. 5. Protocolo en la cocina. 6. Protocolo durante el servicio en la mesa. 7. La importancia de la sobremesa y los postres. 8. Prácticas de un servicio de excelencia.	Al término de la sesión los participantes podrán comprender las necesidades de los clientes y comensales brindando soluciones de manera rápida y eficaz a través del trabajo en equipo.	El instructor explicará la importancia de vender al cliente y ofrecer más allá de los servicios propios del negocio, recomendaciones y más.	El participante trabajará con casos reales para la solución de posibles necesidades de los clientes dentro de su círculo laboral y análisis de competencias aunado al buen ambiente laboral.	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.
1. El buen servicio al cliente. 2. Calidad en el servicio. 3. El ciclo del servicio.	Al término de la sesión los participantes podrán conocer la importancia de su labor dentro del	El instructor explicará la importancia de la promoción del estado de Guanajuato, y enfocará y de la excelencia de la atención al cliente para	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	2 hrs.

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

4. Promoción de Eventos y Lugares turísticos del estado de Guanajuato, como plus al servicio 5. Consecuencias y beneficios de la excelencia en el servicio.	establecimiento, partiendo de la buena comunicación y relación con los diferentes departamentos con los que colabora con el fin de obtener un cliente satisfecho.	el retorno del mismo, hacer un cliente fiel al establecimiento.					ventilado y con buena luz	
1. Siempre evita la queja. 2. ¿Qué hacer en caso de que se presente una queja? 3. Hora de entregar la cuenta; lo correcto e incorrecto. 4. Niveles de la Satisfacción del cliente. 5. Evaluación del Servicio, estrategias de una buena postventa.	Al término de la sesión los participantes podrán diseñar un plan de mejora continua que les permita analizar de manera precisa las opiniones de los clientes sobre su servicio mediante encuestas de satisfacción.	El instructor explicará la importancia de la completa organización y ejecución de metodologías de servicio y post venta	El participante pondrá en práctica todo lo aprendido de éste curso a través de simulaciones de casos reales y organización de procesos para ejecución real en sus centros de trabajo.	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.