



## Contenido del curso





Cofinanciado por  
la Unión Europea



MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIAL



Fondos Europeos



Gobierno de España



MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIAL

SEPE

Cámaras  
de Comercio de España

Cámaras  
Sevilla

## CAMARERO: LA EXCELENCIA EN SALA Programa

### 1. INTRODUCCIÓN A LA EXCELENCIA EN SALA

- Concepto de excelencia y calidad en el servicio
- Evolución de la sala: tendencias actuales en hostelería
- La importancia del factor humano y la experiencia del cliente

### 2. ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Técnicas de comunicación verbal y no verbal
- Manejo de clientes difíciles y resolución de conflictos
- Personalización del servicio: adaptarse a distintos perfiles de clientes

### 3. GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE SALA

- Planificación del servicio: preparación previa, distribución de mesas y timing
- Coordinación con cocina y otros departamentos
- Supervisión y liderazgo de equipos de sala
- Control de inventarios, materiales y equipos

### 4. TÉCNICAS AVANZADAS DE SERVICIO

- Montaje de mesas, cubertería y cristalería
- Servicio de platos y bebidas: protocolo moderno y clásico
- Servicio de vinos y cata clásica: descorche y maridaje
- servicio de cafés, infusiones y coctelería básica

*Metodología: talleres prácticos, demostraciones en sala y prácticas guiadas*

### 5. GASTRONOMÍA Y TENDENCIAS CULINARIAS

- Introducción a la gastronomía actual: productos de temporada y locales
- Dietas especiales y adaptaciones en sala: alérgenos, veganos, sin gluten
- Maridaje básico: vinos, cervezas y bebidas con platos

### 6. INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA EN SALA

- Sistemas de gestión de reservas y pedidos
- Apps y herramientas para el control de sala y fidelización de clientes
- Uso de TPV, tablets y dispositivos en el servicio moderno

## 7. LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN PROFESIONALES SENIOR

- Liderazgo positivo y gestión de equipos intergeneracionales
- Motivación personal y autocuidado en el entorno laboral
- Adaptación a cambios en la industria y formación continua