

## Atención y servicio al comensal

**Área de Conocimiento:** Turismo

**Duración:** 40 hrs.

**Modalidad:** Presencial

**Objetivo:** Enfatizar la importancia de un trato digno, respetuoso y profesional del prestador de servicios en el ramo de alimentos y bebidas hacia el comensal para obtener su satisfacción total.

### Contenido temático:

---

1. Preparación de estación y equipo.
  - 1.1. Mobiliario, identificación del equipo y montaje.
  - 1.2. Revisión de las condiciones del equipo.
  - 1.3. Presentación del trabajador.
2. Servicio de alimentos y bebidas.
  - 2.1. Recepción del comensal y montaje de servicio.
  - 2.2. Atención y trato del comensal.
  - 2.3. Comandas y servicio a mesa.
  - 2.4. Atención de muertos al área de lavado y limpieza.
  - 2.5. Situaciones emergentes del servicio.
3. Cobro del consumo.
  - 3.1. Presentación de cuenta, cobro y despedida del comensal.