

ÍNDICE DEL TEMARIO



COMENSALOGÍA DIPLOMADO
DE DISEÑO DE EXPERIENCIA
EMOCIONAL DEL COMENSAL

MÓDULOS

01 LIDERAR CON INTELIGENCIA EMOCIONAL

OBJETIVO:

Entender cómo el comportamiento y facultades del líder, influye de manera positiva en las diferentes relaciones con los equipos de sala y cocina, y por ende en los beneficios, imagen y experiencia global del comensal, y en el desarrollo de las emociones dentro del restaurante.

02 INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL LIDERAZGO

OBJETIVO:

La función de un líder va más allá de conocer a su equipo, es saber que es aquello que les motiva y conocer sus fortalezas, inquietudes y sus preocupaciones tanto a nivel profesional, como personal.

03 El Breafing Emocional

OBJETIVO:

El objetivo de este temario es saber que es el Breafing emocional, y como utilizarlo para conocer mejor a tu equipo, desde las emociones que se sienten antes y después del servicio, y así poder crear una mejor experiencia también con tus colaboradores internos y los comensales.

04 Fidelizar y Recuperar a tus Comensales

OBJETIVO:

Comprender como los momentos que importan en la interacción con los comensales, son vitales para diseñar un plan de fidelización y recuperación, durante todo el proceso antes, durante y después de la visita a nuestro restaurante.

05 Sistema RAD (Recepción, Atención, Despedida)

OBJETIVO:

Tener un sistema como guía que permita saber cómo debemos tratar al comensal durante la visita al restaurante por parte de los colaboradores internos, siendo parte fundamental de la experiencia gastronómica.

06 Maridaje de Sentidos

OBJETIVO:

El objetivo de este temario es introducirnos en la importancia de los factores tangibles e intangibles, en la experiencia emocional del comensal, generando sensaciones únicas para alcanzar el nivel de satisfacción que tus comensales desean cuando visitan tu restaurante, además de ser un factor diferenciador de la competencia.

07 Onboarding o incorporación de los empleados al restaurante

OBJETIVO:

Fidelizar y retener talentos mediante el onboarnig cuando un nuevo empleado se incorpora a la plantilla de un restaurante, es tan importante como fidelizar a los clientes.

08 Branding emocional. ¿Qué es, cómo funciona y cuáles son sus beneficios?

OBJETIVO:

Crear una conexión emocional profunda entre la marca y sus consumidores, lo que puede resultar en una mayor lealtad, preferencia y compromiso con la marca a largo plazo.

09 Ejemplo y resumen de cómo diseñar y decorar tu restaurante para atraer y fidelizar a tus comensales

OBJETIVO:

Cuando se trata de decorar y diseñar tu restaurante, la clave está en tener en cuenta las preferencias y los gustos de tus clientes antes que los tuyos propios.

10 Valida tu diseño de experiencia emocional mediante la estrategia del mystery shoppers

OBJETIVO:

Para crear una estrategia de experiencia del cliente; es necesario someterla a pruebas y evaluaciones para asegurarse de que realmente cumple con las expectativas y necesidades de los comensales.



COMENSALOGÍA



CUADERNO DE TRABAJO



COMENSALOGÍA DIPLOMADO
DE DISEÑO DE EXPERIENCIA
EMOCIONAL DEL COMENSAL

1

TRABAJOS POR CADA MÓDULO

Todos los módulos van acompañados de un cuaderno de trabajos con preguntas introspectivas referente a cada módulo para el desarrollo del diseño de experiencia emocional.

2

DESARROLLO DEL DESTILL PROCESS

Cuyo objetivo es generar soluciones de acuerdo a problemas detectados en un determinado marco de trabajo y destilando los diferentes aspectos más relevantes durante este curso, para tener un diseño claro de la experiencia emocional del comensal, mediante plantillas diseñadas para tal finalidad.

3

TEST FINAL DIPLOMADO

Test de 20 preguntas sobre el temario del Diplomado Comensalología diseño de la experiencia emocional del comensal. Este cuestionario te permitirá evaluar tus conocimientos de esta formación.

4

TFD TRABAJO FINAL DE DISEÑO

Este trabajo se centra en el diseño de la experiencia emocional del cliente en el sector de la hostelería. En este sentido, el objetivo principal de este TFD es analizar cómo crear momentos inolvidables para los clientes, generando emociones positivas que impulsen su satisfacción y los motiven a regresar en el futuro.



COMENSALOGÍA

