

# Podcasts de Inglés para Hostelería y Restauración

Incluyen PDF

## Presentación



La Mansión del Inglés

# Guía Maestra del Servicio en Hostelería: Del Saludo a la Fidelización

## El Ciclo de Atención al Cliente

**Recepción, Reserva y Pedido**  
Protocolos profesionales para gestionar reservas, dar la bienvenida y tomar notas precisas de las comandas.

**Dominio de la Carta y Bebidas**  
Capacidad para describir ingredientes, técnicas de cocción y recomendar maridajes que oporten valor al cliente.

**Resolución de Incidencias y Pago**  
Manejo cortés de quejas, disculpas efectivas y gestión impecable del cierre de cuenta y despedida.

## Excelencia Operativa y Estrategia

**Gestión de Alérgenos y Seguridad**  
Comunicación crítica sobre intolerancias y dietas especiales entre el cliente y el equipo de cocina.

**Comunicación Interna (Kitchen Language)**  
Uso de terminología técnica para coordinar tiempos y prioridades con el personal de cocina.

**Upselling y Fidelización**  
Aplicación de venta sugestiva y gestión de reseñas en redes para asegurar el retorno del cliente.

### Preparación

Reponer mesas, vajilla y coordinación de equipo.

### Ejecución

Servicio en barra, grupos y eventos especiales.

### Post-Servicio

Feedback, programas de fidelidad y reputación online.



# El Inglés que Transforma tu Servicio

Colección de Podcasts y Guías Prácticas para Hostelería y Restauración.

★★★  
Metodología  
Práctica y  
Real



# El servicio perfecto no tiene barreras.

En la hostelería actual, un servicio excelente va mucho más allá de la comida; se trata de conexión, confianza y fluidez. Las barreras idiomáticas no solo generan estrés e incidencias en el servicio diario, sino que también cuestan ventas adicionales y reducen las propinas.



Muchos profesionales tienen la técnica, pero necesitan un material útil, directo y aplicable al instante para comunicarse con seguridad.



## El mundo se sienta a tu mesa todos los días.

En el sector hostelero actual, el inglés ya no es una asignatura pendiente; es tu principal herramienta de trabajo. Una comunicación fluida marca la diferencia exacta entre un servicio torpe y una experiencia memorable que fideliza al cliente.

Muchos profesionales conocen el vocabulario básico, pero se bloquean ante situaciones reales.

**Necesitas un material directo, útil y aplicable hoy mismo.**



## Bienvenidos a tu nueva herramienta de trabajo.



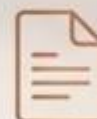
### 30 Episodios de Audio

Explicados íntegramente en español para hispanohablantes.



### Inglés Real y Aplicado

Diseñado exclusivamente para el día a día en la atención al cliente.



### Guías de Referencia

Material en PDF para fijar el contenido visualmente antes de tu turno.

# Domina el Inglés Hostelero, a tu Ritmo



**Diseñado para hispanohablantes:**  
Enfoque directo en tus necesidades reales.



**15 Episodios Clave:**  
Cubriendo cada etapa del servicio.



**Situaciones 100% Reales:**  
Del teléfono de reservas a la barra del bar.

*Tu pasaporte a la excelencia profesional.*



# El método del doble enfoque asegura tu aprendizaje.



## Podcast 1 (Generalidades)

Aprende las bases, las normas de cortesía y el vocabulario fundamental para cada situación del servicio.



## Podcast 2 (La Práctica)

Sumérgete en aspectos concretos. Escucha ejemplos reales para asimilar la entonación y el ritmo exacto de los hablantes nativos.



## Guía PDF (Retención)

Tu material de referencia visual. Consolida el aprendizaje y fija las expresiones para llevarlas a la práctica en tu próximo turno.



# Para quienes están en primera línea.

Creado para camareros, personal de sala, barmans y profesionales del sector que necesitan interactuar con clientes extranjeros de forma natural, segura y profesional.

# 15 situaciones reales agrupadas en el ciclo completo de servicio.



# Domina los momentos más críticos del servicio.



## Alérgenos y Dietas Especiales

**El Reto:** Intolerancias, opciones veganas y sin gluten.

**El Vocabulario:** Aprende a consultar restricciones y comunicar un allergy ticket a cocina con precisión milimétrica.



## Quejas e Incidencias

**El Reto:** Platos devueltos y retrasos.

**El Vocabulario:** Fórmulas para disculparse con elegancia, ofrecer soluciones inmediatas y mantener una cortesía inquebrantable.



## Promocionar (Upselling)

**El Reto:** Aumentar el ticket medio.

**El Vocabulario:** Técnicas de venta sugestiva. Would you like to try our house special wine? Cierra ventas adicionales con naturalidad.

# La primera impresión define toda la experiencia del cliente.

## ✓ **Presentación y Saludo (Podcast 1)**

Domina las fórmulas de cortesía para dar la bienvenida. Aprende a presentarte como camarero o barman y a usar **despedidas memorables** en sala y terraza.

## ✓ **Gestión de Reservas (Podcast 6)**

Inglés telefónico y por email. Adquiere seguridad para confirmar la hora, el número de comensales, explicar las políticas de cancelación y manejar situaciones de overbooking.





## Guiar al comensal por el menú requiere precisión y atractivo.

### Tomar el Pedido (Podcast 2)

Expresiones exactas para ofrecer mesa, preguntar cuántos son y repasar la comanda antes de enviarla a cocina sin errores.

### Explicar el Menú (Podcast 3)

Vocabulario apetecible para describir entrantes, platos principales, postres y acompañamientos, válido para cafeterías o restaurantes.

### Sugerir Especiales (Podcast 7)

Cómo destacar el plato del día o de temporada, detallando ingredientes y técnicas de cocción con términos precisos.

# Domina la terminología exacta para bebidas y seguridad alimentaria.



## Servicio en Barra (Podcast 8)

Coctelería básica. Nombres de cócteles clásicos y preguntas vitales para el cliente: strong, sweet, dry.

## Bebidas y Maridajes (Podcast 4)

Cómo recomendar el vino perfecto, servir cervezas, preparar cafés y preguntar preferencias con naturalidad.

## Alérgenos y Dietas (Podcast 5)

Seguridad vital. Frases clave para gestionar restricciones, intolerancias, opciones veganas y sin gluten, garantizando una comunicación segura con cocina.

# Mantén el control durante el ritmo frenético del servicio.



## Kitchen Language (Podcast 12)



Comunicación real en el pase.  
Domina términos como order up,  
fire table 5 y allergy ticket.  
Transmite pedidos como un nativo.



## Rotación de Mesas (Podcast 11)



Instrucciones ágiles para clearing,  
bussing y setting tables.  
Coordinación perfecta con el equipo  
para reponer utensilios y vajilla.

## Grupos y Banquetes (Podcast 13)



Vocabulario técnico para catering,  
buffets y eventos. Diferencia  
entre plated service, family style  
y station setup.



# Resuelve momentos críticos con una elegancia impecable.

## Quejas e Incidencias (Podcast 9)

Fórmulas profesionales para disculparse, gestionar retrasos, reemplazar platos y mantener una cortesía absoluta bajo presión.

## El Cobro (Podcast 10)

Presentar la cuenta, explicar el desglose, procesar pagos con tarjeta o efectivo y manejar las propinas de forma natural.

## Upselling y Fidelización (Podcasts 14 y 15)

Sugerir vinos de mayor valor, pedir feedback, gestionar reviews online e invitar al cliente a volver.

# No solo enseñamos inglés. Enseñamos Hostelería.

Herramientas adicionales para convertirte en un profesional de talla mundial.



## Notas Culturales

Entiende las expectativas culturales de los turistas extranjeros para ofrecer una atención al cliente impecable y adelantarte a sus necesidades.



## Consejos del Sector

Descubre trucos reales para aplicar ventas sugestivas (upselling), gestionar mesas difíciles y resolver quejas con absoluta elegancia.



## Material de Apoyo

Guías en PDF detalladas para cada lección. Descárgalas para consultar vocabulario de emergencia o repasar antes de empezar tu turno.

# Todo el Ciclo del Servicio, Cubierto



15 episodios estratégicamente diseñados para acompañarte desde que el cliente cruza la puerta hasta que deja una reseña de 5 estrellas.

# Tu nueva realidad profesional.

¿Qué vas a conseguir con esta colección de podcasts?

## Confianza Absoluta

Se acabaron los nervios y los bloqueos al acercarte a una mesa de clientes extranjeros.



## Excelencia en el Servicio

Domina las situaciones más complejas con profesionalidad (alérgenos, quejas, dietas especiales).



## Fluidez y Naturalidad

Habla con el ritmo y la entonación exacta que los clientes nativos esperan escuchar.



## Proyección Laboral

Un mejor servicio se traduce en mejores puestos, mejores turnos y, sobre todo, mejores propinas.





**Eleva tu nivel. Impulsa tu carrera.**

Empieza hoy mismo con la colección de podcasts líder para profesionales de la hostelería y la restauración.

**Descubre el curso completo**

Desarrollado en exclusiva por **La Mansión del Inglés.**