



Algunos de los asistentes a la jornada formativa que tuvo lugar ayer en la Escuela de Hostelería de Santa Marta de Tormes. :: ELENA GÓMEZ

Los hosteleros de Santa Marta se forman en consumo y atención al cliente

La Usal, a través de su programa 'Empresas Amigas', y el Consistorio organizaron la jornada que se desarrolló en la Escuela de Hostelería

:: ELENA GÓMEZ / WORD SANTA MARTA DE TORMES. Varias decenas de personas relacionadas con el mundo de la restauración y la hostelería participaron ayer en Santa Marta de Tormes en una jornada enfocada a mejorar su formación en materia de consumo, atención al cliente y gestión de conflictos habituales que pueden surgir en el desarrollo diario de su la-

bor profesional.

Se trata de una iniciativa, que se desarrolló en la Escuela de Hostelería de Santa Marta de Tormes, que estuvo propuesta por la Fundación General de la Universidad de Salamanca, en el marco del programa 'Empresas Amigas' de la Usal y que contó con la colaboración y el patrocinio de la empresa RB Solución de Conflictos y del propio Ayuntamiento de Santa Marta de Tormes.

El acto estuvo presentado por el edil de Formación, Francisco Miguel García, quien destacó que este tipo de eventos benefician tanto a la labor de los profesionales del sector –al adquirir capacidades y herramientas que los ayudan a enfrentarse mejor a los posibles conflictos

que se puedan encontrar– como a los consumidores, que verán reconocidos sus derechos y mejorada la atención que reciben.

El evento, gratuito pero que requería inscripción previa, contó con las intervenciones de varios profesionales del sector, abriendo el turno de intervenciones Alain Saldaña, presidente de la Asociación de Hosteleros de Salamanca y director del Hotel IBB Recoletos Coco Salamanca, que habló sobre las reclamaciones de los clientes en la nueva era de las redes sociales y las posibilidades que estas quejas ofrecen a los hosteleros para mejorar su labor.

También intervinieron Cristina Ruiz Sagarduy, gerente de la Asociación de Empresarios de Hostelería

de Salamanca (con una ponencia titulada 'Cuando lleguemos a ese río cruzaremos ese puente') y Jennifer Portocarrero, técnico de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Santa Marta de Tormes.

Tras una parada para el café, la jornada se centró en aspectos más legales de la mano de la abogada Nieves López y de la asesora en conflictos María del Carmen García, que hablaron sobre los conflictos y la mediación empresarial. Las psicólogas Concepción Chamizo y Leticia Rodríguez pusieron sobre la mesa la importancia de la comunicación y el diálogo en estos casos y, por último, el abogado y especialista en consumo Roberto Bernal habló sobre el 'Arbitraje de consumo'.