

## ANITA FLOW

### Guión atención al cliente

Siempre tendremos una sonrisa y una actitud gentil y positiva, mirando a nuestros clientes a los ojos de manera moderada., NUNCA seremos invasivos. Daremos una atención CERCANA, con mínimas formalidades, pero siempre elegantes en el “cómo hacerlo”, y ordenados.

Nuestra manera de hablar será también menos formal, más descontracturada, con un tono fresco y divertido, NO ATREVIDO, pero siempre encontrando el tono o el “cómo, cuándo y con quién”. (Hablemos de esto, hay que detectar desde el inicio a nuestro cliente).

- Hola, bienvenidos a Anita Flow...

Este será nuestro primer mensaje de bienvenida, el primer contacto. Tanto en el día como en la noche.

Las diferencias:

EL DÍA:

Tendremos un modo operativo sanguíneo, será el punto más fuerte de nuestros servicios, donde buscamos RECAMBIOS de mesa. Estas estarán armadas con individuales donde estará el menú español/inglés. Esto implica que: SOLO SI TENEMOS LA OPORTUNIDAD recibiremos a nuestros clientes para acompañarlos a sentarse.

Usaremos siempre PDA para levantar la orden, esta saldrá en barra y cocina dándonos aire y velocidad. Tendremos VIPER (llamadores) que nos avisarán cuando nuestros platos estén listos en cocina, sin dejarnos perder tiempo ni la posibilidad de que estos queden en la línea sin ir a su mesa.

Cobramos EN LA MESA, teniendo nuestro fondo de caja (veremos la política). Por más rápido que vayamos, es obligación seguir el protocolo, sin pedido a través de PDA no saldrá nada, sin excepción.

LA NOCHE:

El servicio será más controlado, sin ceremonias protocolares, pero con mayor elegancia. En este caso SÍ recibir al cliente en la puerta, darle la bienvenida acordada – Bienvenidos a Anita Flow, ¿Tienen reserva? (Modalidad reservas, hablemos).

Acompañarlo a su mesa es lo ideal (¿Ideal para quién?, lo hablamos).

Una vez sentados, ya cómodos y sin abrigos entregarle el menú en mano, comenzando por las mujeres de mayor a menor edad, y terminando por los hombres de igual modo.



Estas cartas serán en una versión más “cool”, y estarán en inglés, catalán y español. De hecho esta será la única versión en catalán, por lo cual al mediodía si la piden, la entregamos.

Aquí la cuenta no la cobramos nosotros en la mesa, debido a esta elegancia de la que hablamos, ya no llevaremos la riñonera y saldrán las cuentas desde la barra, donde el jefe de turno o el personal de barra cobrará. Siempre, siempre revisamos este detalle por si cometemos un error o por si algo falló (no debería, ya que nada puede salir de ningún sitio si no pasó por el pedido en la PDA impreso). Este ticket irá dentro de un monedero con cierre, dándole otro estilo.

La noche nos permitirá mayor diálogo, lo que no quiere decir que de día seamos secos, porque siempre seremos cercanos, aunque con otros tiempos.

\*¿Que sitio creemos mejor “nosotros para ellos”? Esto va de la mano del nivel de clientes dentro, por mucho o por poco siempre hay una mesa que NOS conviene.

El EQUILIBRIO/ LA IGUALDAD en ambos turnos

Les haremos sentir PROTAGONISMO, ya que ésta es su película.

Luego del tiempo prudencial:

Busco un nuevo acercamiento sin incomodar, ya sea limpiar mesa, solo preguntar que tal están, esto dejara que el cliente pueda decirnos si quiere ir bebiendo algo mientras piensa o no. No existe un modo exacto, nosotros intentamos ver el mejor modo de satisfacerle.

-¿Querrían ir bebiendo algo, o prefieren esperar? En caso de que si nos pidan... (Siempre repetimos al cliente lo que acaba de pedirnos para evitar errores de comanda). Este tiempo da mejor servicio, ya que el cliente mientras esté bebiendo estará más relajado, nos da a nosotros aire para seguir con otra mesa, y suma ticket ya que seguro repetirá.

Ya sabiendo si vamos por bebidas o no, pedimos permiso, y nos vamos dejándolos en SU ESPACIO y ofreciéndole nuestra ayuda en caso de dudas. Sabemos la carta en su totalidad, eso nos da juego y soltura, nos permite vender aquello que NOS CONVIENE (diálogo con cocina) o aquello que creemos puede gustar y satisfacer al cliente. Ante dudas, preguntas, nunca inventar.

Al volver con las bebidas o habiendo dejado un tiempo ( la actitud corporal del cliente puede leerse siempre), volvemos a tomar nota.

Venta:” Sugerir” sabiendo la carta (es obligación), generando deseo a quién recibe. Desde qué comer, a qué beber con lo que pidió de comer. Esto al cliente le quita peso y suelen dejarnos que organicemos por ellos la comanda muchas veces. “Reponer” la



bebida genera otro tipo de venta, ya que si se la terminan antes del segundo plato, en la mayoría de los casos querrán otra.

Si detecto dudas, pregunto si puedo ayudar para aminorar el tiempo mío allí y satisfacer una vez más al cliente, (tomo las riendas) . Al tener la lista, si no fueron claros en el orden, formalizo eso preguntando.... ¿ Esto y esto lo querrán de primeros y... tal y cual... de segundos, o querrán todo junto?

Si piden carnes, siempre preguntar cocciones y puntos, esto al igual que repasar la nota antes de irme, genera menor margen de error, menor devolución, mayor rentabilidad de tiempo, y si todo sale en el orden y el deseo del cliente, seguro se notará en mi propina.

Cuando ya comieron, vendrá el momento postres, café, te, o cuenta. Aquí es muy valioso el orden y la limpieza de esta mesa. NO puede llegar un café o una cuenta con un plato de comida. Si pedirían la cuenta al terminar la comida, una vez la piden, antes de partir de la mesa, me voy con los platos, y antes de bajar la cuenta o el café, me llevare lo poco que queda así sean servilletas usadas.

Una de las mayores habilidades está en la mayor rentabilidad del tiempo. Aprovechar los viajes siempre.

En el caso de haber algún fallo, nunca responsabilizar al cliente, así fuera él. No olviden que ellos serán PROTAGONISTAS , pero nosotros sabremos abordarlo y que no nos afecte. Hasta el final, la cordialidad y el buen trato. Pedir ayuda al encargado/ jefe de turno, y apoyarnos como EQUIPO que somos, porque no estamos solos. Se evalúa el error, y buscaremos la conformidad.

El estilo de venta ANITA FLOW será hasta el final, con los postres o cafés.

Una vez piden la cuenta, antes de llevarla, la revisamos para que no falte ni sobre nada.

Si el cliente quedó feliz con quien les atendió, con lo que comió y con el espacio en sí, ES EL MOMENTO DE COMENTARLE QUE ESTAMOS EN TRIPADVISOR, de comentarle sobre nuestra manera de informar por las redes sociales y que todo comentario o foto que quiera compartir será para nosotros un gran HONOR.

Esperamos verlo pronto.... Y GRACIAS.

