

Curso de Atención al Cliente Camareros

(Principios Básicos)

Brindar una **buena atención al cliente en restaurantes** es una cuestión clave. Solo cuando la gestión del restaurante consigue la excelencia lograremos que todo funcione como un reloj, incluyendo una excelente atención al cliente.

La importancia del recibimiento y la despedida: Atender bien significa, en primera instancia, cuidar el momento del recibimiento. Es importante que el cliente se lleve una primera impresión buena, pues condicionarán sus sensaciones durante toda la comida. Para ello hay que ir a su encuentro, mirar a los ojos al cliente y darle la bienvenida con una sonrisa. Por descontado, también cuidar la imagen y comunicarse con él de forma clara y cordial, escuchando sus demandas y ofreciéndole toda nuestra atención. Despedirse agradeciéndole la visita es igual de importante.

Buena organización del restaurante: Una buena organización es resultado de una gestión óptima. Solo así conseguiremos que el trabajo fluya más fácilmente, y ello se traducirá en un ambiente menos estresante para el personal pero, sobre todo, para el cliente. La sensación de bienestar que se consigue cuando los equipos funcionan de forma coordinada repercute en ese buen ambiente tan necesario para que el restaurante sea todo un éxito.

Feedback de la clientela: Es importante relacionarse con los clientes de forma directa. Dedicar unos minutos a hablar con los comensales, acercándose a su mesa y preguntándoles qué tal todo sirve para poder tomar decisiones que se adapten a sus demandas.

Formato recomendado para un buen servicio al cliente

1º BIENVENIDA Y SENTAR AL CLIENTE

Hay que dar una buena y cálida bienvenida al cliente en “Catalán o Castellano” en cuanto entre en nuestro local. Es muy importante SALUDAR a los clientes que pasen por al lado nuestro y preguntar si están atendidos.

2º SUGERIR AL CLIENTE

Presentar el menú haciendo especial hincapié en la Especialidad del día o **las especialidades del restaurante ayuda al cliente a que tenga más información.**

- Sugerir las bebidas
- Sugerir al cliente los entrantes correspondientes
- Sugerir pan o pan con tomate

Estas sugerencias nos permite confirmar que al cliente no se le olvida nada y nos ahorra viajes, tiempos, demoras, sensación de insatisfacción del cliente.

3° TOMA DE COMANDA DE LA BEBIDA

Preguntar a los clientes si les **apetece algo para beber mientras miran la carta** es una forma de mostrar nuestra voluntad de atenderlo desde el 'minuto 0'. Obteniendo con esta simple pregunta muchísimos beneficios, por ejemplo:

- Satisfacer al cliente ansioso o sediento
- Atender al cliente desde el momento en que se sienta a la mesa
- Asegurarnos que de esta manera siempre llegará la bebida antes que la comida
- Y muchas más cosas positivas...

4° TOMA LA COMANDA DE COMIDA

LLevar a la mesa las bebidas y ofrecerse al cliente por si tienen alguna duda con el menú
Apuntar el pedido del cliente en el orden correspondiente 1° y 2°

Preguntar al cliente si desea algún aperitivo o entrante mientras espera a que le sirvamos

Preguntar si continúan con la misma bebida o si les apetece vino blanco o tinto

Si no han pedido pan o agua debemos siempre preguntar al cliente al final del pedido

Repetir el pedido frente a los clientes para asegurarse de que todo está bien.

5° PASAR LA ORDEN

Se pasará la orden mediante el ordenador sin olvidar informar cualquier tipo de observación
Ejemplo: punto de la carne, cambio de guarnición, etc.

Terminaremos de preparar la mesa con los extras necesarios (condimentos,salsas,etc)

6° INICIANDO EL SERVICIO

Revisar el pedido antes de llevarlo a la mesa

Si hay niños llevar estos menús los primeros

Recordar el nombre de los platos según se les estén sirviendo a cada comensal

Ofrecerles si fuera necesario una nueva bebida y estar siempre pendiente de que los vasos nunca estén vacíos. Si están vacíos debemos retirarlos de la mesa indicando al cliente que si quiere algo para beber nos lo haga saber, nunca suponer que no quiere más ni pensar en que lo estamos agobiando.

7° REVISAR LA MESA CONSTANTEMENTE

Preguntar especialmente como esta la comida (Nunca interrumpir al cliente siempre buscar el momento adecuado para preguntar si esta todo bien o si necesitan algo más)

Si el cliente necesita algo mas (servilletas,bebidas,mantequilla ,pan ,etc) llevarlo inmediatamente

8° ESTAR SIEMPRE ATENTOS DURANTE EL SERVICIO

Anticiparse en todo momento a las necesidades y peticiones del cliente (**leer la mesa**)

Retirar vajilla y cubertería innecesaria que haya en la mesa

Retirar en todo momento botellas vacías, ofrecer bebidas nuevamente
Estar pendiente en todo momento de las señales del cliente

9º PRESENTAR Y OFRECER LOS POSTRES

Presentar la carta de Postres

Sugerir los postres del día o de la casa

Si el cliente declina el postre ofrecer café o infusiones en ese momento para agilizar el proceso

Retirar de la mesa toda la vajilla y cubertería a excepción de los cubiertos de postre o café y las copas de bebidas que aún estén consumiendo.

10º LA CUENTA , TERMINANDO LA MESA

Una vez el cliente pida la cuenta, esta no debe demorarse más de 2 minutos

Reparar la cuenta antes de entregarla, verificar que está todo correcto

Retirar toda la vajilla sobrante en el momento de dejar la cuenta.

Nota: en el momento en que nos pida la cuenta o en el que la dejemos sobre la mesa podemos agilizar nuestro trabajo preguntando al cliente si el pago lo harán en efectivo o con tarjeta

11º DESPEDIDA DEL CLIENTE

Despedirnos del cliente, agradeciéndole su visita

Invitarle a que vuelva pronto

Ofrecer un buen servicio, tener en cuenta los detalles y esforzarse por la satisfacción del cliente con seguridad va a convertir su trabajo en un sitio al que los clientes siempre querrán volver porque saben que encontrarán un buen producto en un buen ambiente de amabilidad.

Siguiendo estos pasos y cuidando un poquito los detalles tendremos todas las Herramientas para conseguir un:

RESTAURANTE DE ÉXITO !!!!