

Cartilla técnica 12

Serie: comercialización

Atención al cliente en restaurantes y servicios de comida





Atención al cliente en restaurantes y servicios de comida

La experiencia vivida en un restaurante o servicio de alimentación, ya sea buena o mala, permanece en nuestra memoria y es ésta la que nos lleva a tomar la decisión de volver o no regresar jamás a dicho lugar.



IMPORTANCIA DE UNA BUENA ATENCIÓN

Un restaurante puede ofrecer la mejor comida, pero si el cliente no se siente bien atendido no volverá. Todos los esfuerzos y todas las inversiones hechas para tener un sitio en el que ofrecer alimentos preparados, así como todos los cuidados y dedicación por sacar platos bien presentados y sabrosos pueden fallar si la persona que visita el lugar no se siente bien atendida.

CON EL CLIENTE

La atención al cliente es una de las partes fundamentales en el negocio de la alimentación. Además, es una estrategia básica para hacer que nuestras ventas crezcan y para fidelizar a los clientes, como veremos

poco después. El cliente no es un simple eslabón en nuestra cadena de venta del alimento sino que es el verdadero motivo de la existencia de nuestro negocio.

En la actualidad hay mucha competencia entre diferentes restaurantes y sitios de venta de alimentos. Por eso, los clientes tienen una capacidad de elección muy amplia. Esta elección depende de varios criterios, entre los que se tienen los precios, presentación, prestigio del lugar, opiniones de otras personas, publicidad, nivel de servicio ofrecido y algunos más.

1. Trato.

Para tener clientes que repiten su visita debemos dar mucha importancia a ser amables y a darles un buen trato. Entonces, tendremos que:

- Saludar al cliente antes de que él lo haga, con educación.
- Si ya le conocemos saludarle por su nombre.
- Tratarle con discreción, de “usted” y con su apellido.
- Chequear siempre nuestra sección o todo el local, de ser pequeño, para que los detalles estén bien y dar una buena imagen: recoger las mesas, vaciar ceniceros, ordenar las sillas, limpiar el piso sin hacerlo notar mucho y más actividades necesarias.
- Avisar pronto cualquier cosa rara que veamos, aunque no seamos los responsables directos.
- Aunque los clientes pueden pedir platos que no tengamos o servicios extraños, nunca decirle “NO”, sino buscar y proponerle alguna alternativa. Si no lo podemos solucionar, buscar quien lo pueda resolver.
- Practicar con los clientes y con las demás personas que trabajan con nosotros una gran amabilidad.



- Cuidar nuestra presentación e higiene. Por ejemplo los hombres bien afeitados y peinados y las mujeres sin exceso de joyas, perfume o maquillaje.



2. Fidelizar a los clientes.

Fidelizar a un cliente es todo lo que se hace para que un cliente se convierta en un consumidor habitual de nuestro servicio. Es decir, es conseguir que nuestros clientes se vuelvan fieles con nuestro local.

La clave está en conocer a los clientes, descubrir sus necesidades, sus gustos y preferencias, por ejemplo su bebida preferida o la mesa que más le gusta, y conversar de manera directa con ellos para crear confianza.

Para satisfacer al cliente no debemos darle motivo para que se vaya y más bien reaccionar con rapidez cuando se detecte un síntoma pequeño de insatisfacción.

Al tener satisfecho a un cliente reducimos la posibilidad de que busque otras ofertas con la competencia.

Tiempo de espera: Tan pronto como el cliente entre al local hay que darle la bienvenida y hacerle sentir cómodo. Recordar que el tiempo de espera puede ser uno de los aspectos que más se toma en cuenta para valorar el servicio porque:

- Esperar “sin nada” se hace más largo que el tiempo de espera ocupado o distraído. Se puede ofrecer un aperitivo, o una pequeña entrada, o las bebidas, mientras se toma la orden y se la prepara.
- El cliente siente más la espera cuando nadie le atiende. La ansiedad hace sentir más largo este tiempo.

- Es preferible indicar el tiempo aproximado que se demorará en servir el pedido, los tiempos sin explicar se hacen más largos.

Si logramos que el cliente se sienta importante para nosotros, lo hemos fidelizado.

EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La atención al cliente en un servicio de alimentación es un trabajo de equipo. Existe el dicho de que “ningún general ganó solo las batallas”. Así, por más pequeño que sea el restaurante, intervienen por lo menos la persona que recibe a los clientes y luego les factura y cobra el pago, el o la chef que cocina a tiempo y forma los platos escogidos y el camarero, que es la cara más visible.



Por eso, es necesario establecer como mínimo dos procedimientos, de preferencia por escrito: uno de cuál es la receta y cómo se prepara cada plato, el segundo acerca de la manera en que se atenderá a los clientes. No es necesario que estos procedimientos sean difíciles o complejos, es suficiente con indicar de manera clara los pasos y los aspectos principales. Así, si alguien del equipo falta, la persona que lo reemplace en caso de urgencia puede hacerlo bien si tiene sentido o conocimiento de la actividad a realizar y da una lectura al procedimiento. Después se le podrá entrenar y explicar todo con mayor detalle.

Un ejemplo de acciones básicas en el procedimiento de atención al cliente pueden ser:

- Establecer un tiempo promedio o máximo de atención entre el saludo y la ubicación del cliente en mesa, o en situación de espera si las mesas están todas ocupadas, explicándole el tiempo aproximado que deberá esperar.

- Estar al tanto a cada momento de cuáles platos del menú sí están disponibles y cuáles no y explicarle al cliente al saludarle o al ubicarlo en mesa o en situación de espera, para facilitar su elección.
- Cuando se recibe la orden o pedido es muy recomendable verificarlo, repitiendo lo anotado al cliente, para que lo apruebe. En caso de platos que requieran un tiempo de preparación más largo, se le indica esto al cliente, comunicándole el tiempo real de preparación. Se le pueden ofrecer alternativas como bocaditos o entradas para este tiempo de espera.
- Las bebidas serán servidas lo más pronto posible.
- Se tratará de servir los platos de una mesa todos a la vez, sin hacer que ninguno de los clientes deba esperar. De preferencia se servirá primero a las mujeres y luego a los hombres según su edad.
- Los miembros del equipo, en especial los camareros evitarán tocar con las manos los alimentos.
- Si alguno de los platos o todos se preparan a la vista de los clientes, se deberán cumplir las normas sanitarias del caso.

1. Relación en presencia del cliente.

Todo el personal debe ser accesible para el cliente, es decir que:

- Siempre están a la vista del cliente.
- Si existe un mostrador o barra, en lo posible no se dará la espalda al cliente.
- De manera constante observar el área de responsabilidad y a los clientes que están ahí.
- Si un cliente se dirige a un miembro del equipo, éste le atenderá con amabilidad aunque no sea su área de responsabilidad y luego hará lo necesario para satisfacer su pedido de manera



personal o delegando, pidiendo y explicando a un compañero lo que desea el cliente.

- Al cliente que solicita algo se lo atenderá con rapidez, dejando de lado las actividades que se esté haciendo, siempre que sea posible. Caso contrario se pedirán disculpas y se verá el modo de atenderlo pronto.
- Si se está ocupado con otro cliente, al llegar un nuevo cliente se le hará un gesto de identificación, puede ser una mirada directa con una sonrisa o mirarlo y mover la cabeza de arriba abajo. Se mantendrá contacto visual con el cliente en espera. En cuanto se pueda se lo atenderá.
- Cualquier problema de trabajo entre el personal del equipo se lo resolverá sin dar gritos, manteniendo un tono de voz y un vocabulario correctos.



- Para interrumpir a otro compañero del equipo, primero se pedirá la autorización del cliente.
- Si se tiene que dejar al cliente por algún motivo, se le pedirán disculpas y se verá la posibilidad de que un compañero lo atienda. Si el cliente decide esperar, se tratará de volver en poco tiempo.
- Con buen trato y amabilidad también se puede lograr que el cliente comparta su mesa con otros clientes, en caso de necesidad y de tener clientes en espera.

2. Aptitud de información.

Todo el equipo debe conocer de la manera más completa posible la oferta de servicios del restaurante o local de alimentos, tanto en cantidades, precios y calidad: platos, combos, de haberlos, promociones, horarios de atención, instalaciones y otros servicios, por ejemplo para llevar o a domicilio.

Cada persona del equipo estará preparada para resolver las dudas del cliente y ver si el cliente le comprendió. Si no se puede responder a la inquietud de un cliente, se pedirá la información a otros miembros del equipo.

También, inclusive los miembros nuevos del equipo, deberán conocer bien los alrededores del lugar donde está el restaurante y sitios de interés y de referencia, en especial servicios y recursos importantes, como paradas de bus, de taxis, instituciones, empresas, servicios de salud y de seguridad.



Cuando se entreguen documentos, entre otros: menús, facturas, recibos, promocionales, se verá que estén en buen estado de conservación. Si no es así, habrá que reemplazarlos.

Para envío digital de documentos, se preguntará al cliente cuál es el medio preferido y sus datos de enlace para hacerlo (correo electrónico, Whatsapp, otros).

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Es recomendable que a las quejas y reclamos de los clientes se los recoja por escrito, en lo posible en un formulario hecho para este fin.

A pesar de todo el esfuerzo del equipo, algún cliente no quedará del todo satisfecho y se quejará. En este caso hay que poner toda la atención a lo que dice el cliente y escuchar los detalles para encontrar las posibles soluciones que se pueden dar en seguida o en momentos posteriores.

Hay que permitir que el cliente hable hasta que termine de exponer su problema, sin interrumpirle. Aunque el cliente no tenga la razón, no se le debe discutir. Toda reclamación debe ser bien recibida como una

oportunidad para mejorar el servicio. Si es posible, se resolverá la queja con agilidad, caso contrario se la registrará y se la pasará a quien dirige el equipo para que actúe sobre el problema y busque una posible solución.

Las quejas son comentarios de los clientes sobre el servicio, las instalaciones, la atención, sin que lleguen a ser un reclamo formal. Se les debe dar la atención suficiente y tenerlas en cuenta, además de manifestar las disculpas del caso e indicarle qué medidas se tomarán para que no vuelva a ocurrir.



Algunas veces los clientes dan sugerencias junto con sus quejas o reclamos. Muchas de esas sugerencias son valiosas y nos ayudan a mejorar la calidad de nuestro servicio, por lo que hay que tomarlas en cuenta y agradecerlas.

CUENTA, FACTURACIÓN Y DESPEDIDA

Tratar de no presionar al cliente para que deje la mesa. En caso de ser necesario por tener clientes en espera, explicarle esto de manera muy cordial y pidiéndole disculpas.

La factura o cuenta deberá ser presentada en máximo 5 minutos después de que la pidió el cliente.

Para entregar la factura se recomienda usar algún soporte de decoración, como una bandeja pequeña. Es muy atractivo para el cliente si a la factura se acompaña un obsequio pequeño, como un caramelo o bombón.



Cuando el cliente pague con tarjeta de crédito o de débito, se hará todo el proceso de verificación de identidad y de registro delante de él. En especial la tarjeta de crédito deberá estar en lo posible siempre visible. Se le prestará un esferográfico para las firmas.

Por último se entregan la factura y otros documentos y se agradece al cliente.

- De no estar el cliente de acuerdo con la cuenta, se le explicará todo en detalle.
- En caso de que pague con efectivo, hay que verificar el vuelto o cambio antes de devolverlo.
- Verificar la satisfacción del cliente de manera verbal.
- Al despedir al cliente, invitarle a volver.

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

Toda intervención en zonas de uso por los clientes, sean por limpieza o por mantenimiento, deberá estar señalizada y protegida.

Quien dirige al equipo del restaurante asigna las funciones de mantenimiento preventivo y de limpieza en los momentos en que cause menos problemas a los clientes.

El local debe presentarse completamente limpio e higiénico. Hay un dicho antiguo: “A un restaurante se le conoce por sus baños”. Todos los miembros del equipo deben estar atentos al más mínimo detalle que atente contra la limpieza del local. Cuando se entra a un local limpio se tiene una sensación agradable que predispone a pasar un buen rato.

En los baños de preferencia la limpieza se realizará cuando haya menos uso de los clientes. De haber clientes presentes, asegurarse de que se den cuenta que se realizará una limpieza o desinfección.

En cada día o turno de trabajo debe haber un responsable designado de revisar los baños cada cierto tiempo y de mantenerlos limpios y con los utensilios necesarios.

Si se encuentran objetos que pertenecen a los clientes, se entregan a quien dirige el local, indicándole la hora y el lugar en que se los encontró.



Ninguno de los elementos de limpieza que se usen deberá ser un riesgo para los clientes.

Además, siempre tener en cuenta y cumplir con las normativas y regulaciones locales de higiene, limpieza y sanitización y con aquellas de carácter temporal, como las actuales debido a la pandemia de Covid-19.

DIEZ REGLAS BÁSICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN UN RESTAURANTE

1. **Esfuézate en conocer al cliente y sus necesidades, sé capaz de ponerte en su lugar.**
2. **Considera tu imagen personal como parte del servicio.**
3. **Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los clientes.**
4. **Ten una actitud positiva y muéstrate cortés.**
5. **No digas NO, busca una solución.**
6. **Escucha con atención y exprésate con claridad.**
7. **Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.**
8. **Respetar a tus compañeros y trabajar en equipo.**
9. **Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.**
10. **Conoce bien el destino en el que te encuentras.**

Bibliografía

Bermeo, V., & Caldas, C. (2014). *Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida* (p. 46). Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.

Cultura del detalle. (2009). *Buenas prácticas para atención al cliente— RESTAURANTES*. Anfitriones Turismo.

Escuela online de marketing gastronómico. (2016, octubre 24). 5 estrategias para mejorar la atención al cliente en tu restaurante [Blog]. *MG*.
<https://escuelamarketinggastronomico.net/5-estrategias-para-mejorar-la-atencion-al-cliente-en-tu-restaurante/>

García, P. M. (2018, enero 31). El servicio de atención al cliente en tu restaurante [Blog]. *En la cocina by Telemesa*.
https://enlacocina.telemesa.es/marketing-restaurantes/servicio-atencion-al-cliente-restaurante/#Limpieza_del_restaurante

Hostelpime. (2020). *Manual de Atención al Cliente en Restaurantes – Básico 1*. Hostelpime.

Novasoft. (2018). *Calidad de Servicio y Atención al Cliente en Hostelería*. Junta de Andalucía.

Vázquez, M. O. (2017, junio 27). La importancia del servicio al cliente en un Restaurante [Blog]. *El Insignia Blogs*.
<https://blog.elinsignia.com/2017/06/27/la-importancia-del-servicio-al-cliente-en-un-restaurante-marcelo-oscar-vazquez/>





 **summa 360**

PRODEL
ECUADOR

ISBN: 978-9942-38-869-8



9 789942 388698