

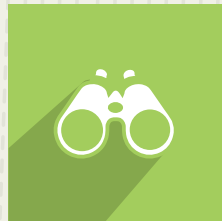


Para ofrecer un **buen servicio**, con sugerencias apropiadas, debes conocer cómo interactuar con todos los clientes del restaurante.



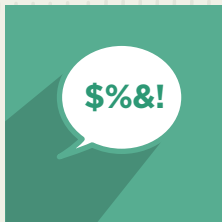
El cliente tímido:

Sé paciente y muestra un interés sincero por sus necesidades para ganar su confianza.



El cliente exigente:

Quizá el cliente más difícil de complacer, pero no imposible. Intenta anticipar sus necesidades y aquellas cosas que le irritan. Asegúrate de tener todo en orden antes de servirle sus alimentos.



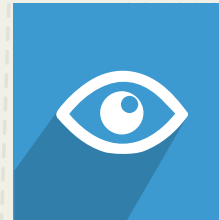
El cliente agresivo:

Mantén una actitud cortés y cordial. Respeta su espacio para que se sienta cómodo.



El cliente solitario:

Nunca le preguntes si comerá solo. Ofrece una mesa en donde pueda estar al tanto de todo lo que acontece en el restaurante, ya que puede estar buscando con quién hablar. Sé amigable, sin incomodar a otros clientes. Este comensal estará más al tanto del paso del tiempo; por lo tanto asegúrate de servirle sin tardar.



El cliente con debilidad visual:

Ofrécele tu ayuda amablemente; si la acepta, guíalo a su mesa. Debes estar alerta de lo que pueda necesitar, pero no lo abrumes. Dale su espacio. Si viene con él un perro de compañía, indícale dónde colocarlo para que su presencia no incomode a otros clientes.



El cliente con capacidades diferentes:

Siéntalo lo más pronto posible. Ofrece tu asistencia y anticipa sus necesidades. Si viene en silla de ruedas, siéntalo en el primer nivel, sin bloquear los pasillos. Debe sentirse importante y cuidado.



El cliente escandaloso:

Nunca discutas con él. Déjalo hablar sin involucrarte, especialmente si se encuentra criticando al restaurante, trabajadores o a otros clientes.



El cliente confiado:

Sé cortés, como con todos los clientes, pero sin entrar en conversaciones largas. Mantén tu distancia a menos que tu servicio sea necesario. Si empieza a cruzar los límites de convivencia respetuosa, no caigas en su juego, no uses su lenguaje o su estilo de bromas.



Situaciones de conflicto



El cliente puede estar insatisfecho por:



- Un vaso roto
- Un objeto extraño en su plato
- Un platillo mal cocinado

¿Cómo responder?

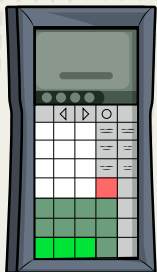
- Ofrece una disculpa
- Retira el plato
- Ve por el gerente, quién se encargará de que el cliente quede satisfecho.



Derrame de comida o líquido

- 1) Asegura que nadie pase por esa zona hasta que hayas limpiado todo.
- 2) Limpia rápidamente la zona afectada sin estorbar a tus compañeros y otros clientes.

Si se descompone la caja registradora:



- 1) Haz la nota a mano.
- 2) Cuida que tu letra sea legible.
- 3) Apunta los nombres de los platillos como se leen en la carta y en el orden en el que fueron servidos.
- 5) Subraya o circula el total.
- 6) Escribe "Gracias, por su visita", al final de la nota.



Ingesta irresponsable de alcohol

- 1) Observa
- 2) Confirma
- 3) Reporta a tus superiores
- 4) Aunque difícilmente puedes negar el servicio a un cliente, siempre puedes recomendarle bebidas sin alcohol y un servicio de taxi, si es que pretende manejar en estado alcohólico.