



# 10

**CLAVES PARA  
MEJORAR LA  
ATENCIÓN AL CLIENTE**  
*DE TU RESTAURANTE*

Unilever Food Solutions 2019





Los negocios actuales están enfocados en el cliente, y hay una razón muy sencilla para ello: La facilidad de conexión con el mundo que los avances tecnológicos han traído consigo.

Los comensales modernos buscan más que comida deliciosa; buscan una experiencia que los haga sentir parte de algo más grande. En este sentido, un restaurante debe aspirar a ser un lugar de confort donde las personas puedan compartir, disfrutar y experimentar la vida a través de la comida y el espacio.

La atención al cliente juega un papel fundamental en todo esto. Desde la bienvenida al local hasta la resolución de problemas, saber atender la situación puede determinar el éxito o fracaso de tu negocio.

Pensando en ti, en Unilever Food Solutions hemos creado esta selección de los mejores consejos para revolucionar la forma en la que conectas con tus comensales y hacer de la atención al cliente el valor que diferencie, para bien, tu negocio del resto.







# 1 SÉ AMABLE Y CORTÉS:



No es secreto para nadie, a todos nos gusta ser atendidos con educación. ¡Tus clientes no son la excepción! La cortesía y la amabilidad en el trato son señales de profesionalismo y una manera sencilla de enaltecer el ambiente de tu restaurante.

## RECUERDA:

*Nadie vuelve a un lugar donde lo trataron mal, incluso si la comida es buena.*

# 2 ESTABLECE UN PROCEDIMIENTO:



La interacción entre el personal y los comensales debe ser fluida y natural, pero también debe estar estructurada con un fin. Esto es especialmente cierto con el equipo de mesoneros, pues son ellos quienes dan la cara ante el comensal. Establece un guion de atención al cliente que incluya saludos, bienvenidas, forma apropiada de ofrecer los platillos y conocimiento de los ingredientes y técnicas especiales del chef en sus procesos. Adicional conocer la carta de bebidas, tragos y vinos. De esta forma, te asegurarás de que los clientes sean tratados apropiadamente y ahorrarás tiempo capacitando nuevo personal.





### 3 COMPROMISO:



Incluso si aplicamos todas las técnicas existentes para mejorar cómo nos perciben los comensales, nada de esto tendrá sentido si no contamos con un personal comprometido a la satisfacción del mismo. Una excelente forma de lograr este compromiso es a través de los valores que esperas proyectar en tu restaurante. Hazlos parte del día a día de tu local.

Un empleado que se identifica y compromete con su trabajo, se preocupa por ofrecer un servicio de calidad en todo momento. La vocación es un arma poderosa.

### 4 EL TRABAJO EN EQUIPO ES ESENCIAL:



Un flujo de trabajo organizado, donde cada miembro cuente con roles y áreas determinadas, reducirá los tiempos de espera y producción, lo que generará un impacto positivo en la atención de tus clientes. Esto es fundamental para los restaurantes, ya que son negocios donde la atención está muy ligada a los tiempos de espera.







# 5 EVITA

## EL NO:



Puede llegar a ser difícil, pero cambiar el lenguaje que se usa dentro del local por uno más positivo es un truco psicológico para hacer que las personas en el restaurante lo perciban como un negocio comunicativo y abierto. No se trata de decir “Sí” a todo, sino de buscar alternativas a aquellas cosas que, por alguna razón, no puedes hacer.

Siempre será mejor recibido un “mi compañero le ayudará tan pronto sea posible” que un “no puedo hacer nada por usted.”

# 6 HAZ

## SUGERENCIAS:



Tener un personal que conoce y entiende la oferta de tu restaurante es uno de los grandes secretos de los líderes de la gastronomía mundial. Se ahorra tiempo y esfuerzo, y hace que tu comensal se sienta en un ambiente donde todos están comprometidos por hacer de su velada un verdadero deleite.

Eso sí, es importante tener en cuenta que sugerir no es lo mismo que imponer. Las recomendaciones tienen el objetivo de crear expectativa y curiosidad, pero nunca deben estar por encima de las peticiones del cliente.





# 7

## UTILIZA LAS REDES SOCIALES:



No hay mejor forma de establecer vínculos con los comensales modernos que utilizar las redes sociales. ¡Lo más probable es que todos tus clientes las utilicen! Los días de la comunicación unidireccional entre los clientes y los negocios son parte del pasado gracias a internet.

Tus comensales quieren sentirse parte de una comunidad donde puedan comentar, opinar y sugerir sobre lo que les gusta (o no) de tu restaurante.

# 8

## CONOCE A TUS COMENSALES:



La tecnología ha hecho que sea cada vez más fácil hacer un seguimiento de la experiencia gastronómica que generamos dentro y fuera del local. Conocer qué quieren los clientes, nuestros puntos fuertes y las principales críticas que nos hacen, es fundamental para evolucionar como restaurante. Después de todo, hay pocos negocios tan vinculados a la satisfacción como los del mundo culinario.

Utiliza las redes sociales y aplicaciones de análisis a tu favor. Es información valiosa que puedes aprovechar para crecer.







# 9

## TEN SIEMPRE UN PLAN DE CONTINGENCIA:



Sin importar lo impecable que sea tu restaurante en todos sus aspectos, siempre debes estar preparado para cualquier eventualidad. Desde una copa derramada hasta un cuadro de alergias, contar con un plan para cada situación puede ser la diferencia entre un cliente satisfecho o un caos total.

# 10

## OFRECE SOLUCIONES:

Al momento de lidiar con críticas, dudas o problemas, ¡ofrece soluciones! La amabilidad, la cortesía y la planificación son solamente la mitad de la batalla. El verdadero reto está en ser ágiles, simples y eficientes al momento de atender aquellas situaciones que se escapan de lo cotidiano.

No huyas de las quejas, al contrario, piensa en ellas como una oportunidad para hacer mejor las cosas. Sé rápido al momento de dar respuestas y establece canales sencillos para que estas puedan llegar al departamento correspondiente.

Sé accesible, concéntrate en el problema y crea soluciones simples.





**20**

**CLAVES PARA  
MEJORAR LA  
ATENCIÓN AL CLIENTE  
DE TU RESTAURANTE**