
Buenas prácticas para la atención al cliente **BARES Y CAFETERÍAS**

Personal en contacto con el cliente

Las Buenas Prácticas en Atención al Cliente que a continuación se presentan forman parte de las herramientas desarrolladas dentro del marco del SCTE Capital Humano para facilitar el que las empresas y servicios que se relacionan con el visitante de un destino español, pueda disponer de un documento explicativo de las principales buenas prácticas en atención al cliente específicos para la tipología de empresa o servicio a la que pertenecen.

El SCTE Capital Humano también dispone de un cuestionario de autodiagnóstico mediante el cual facilita el que una empresa o servicio pueda detectar carencias en atención al cliente y de este modo poder usar de forma eficiente las demás herramientas desarrolladas para la mejora de la Atención al Cliente y el fomento de la Cultura del Detalle.

Dentro del **PROGRAMA ANFITRIONES** existe el **PLAN DE FORMACIÓN – CULTURA DEL DETALLE** donde los profesionales turísticos podrán encontrar soluciones formativas para la mejora de la atención al cliente.

Del mismo modo el **SCTE CAPITAL HUMANO** también ha diseñado unas soluciones en forma de Guías Ayuda para la mejora de la atención al cliente.



LAS 10 REGLAS PRINCIPALES

de la atención al cliente

en bares y cafeterías

- 1** Esfuérzate en conocer al cliente y sus necesidades, se 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** Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo.
- 9** Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
- 10** Conoce bien el destino en el que te encuentras.

1 REQUERIMIENTOS GENERALES

1.1 Normas para el personal

- Si la empresa dispone de fórmulas de cortesía deberán ser empleadas por todo el personal en sus diferentes áreas de actuación. En el caso que no se encuentren definidas se emplearán las básicas de relación entre personas: saludar (buenos días; tardes; etc.); ofrecer ayuda (que desea); si se conoce dirigirse al cliente por su apellido; despedirse al saludar (que tenga un buen día; Buenas Noches; etc.)
- Se tiene un trato amable con los clientes. **La amabilidad la refleja:**
 - La predisposición a atender de manera inmediata al cliente.
 - El tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad).
 - La capacidad para escuchar (se trata que el cliente pueda expresar todo aquellos que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión).
 - La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar.
 - La capacidad de controlar la agresividad.
 - La capacidad de sonreír.
 - La capacidad de utilizar el idioma del cliente.

La amabilidad refleja la predisposición a atender de manera inmediata al cliente

- Imagen personal cuidada. El personal acude a su puesto de trabajo aseado y viste un uniforme (si está estipulado) en perfecto estado, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio. Adoptan unos códigos estéticos determinados: los hombres bien afeitados y peinados y las mujeres sin excesos de joyas, perfume o maquillaje.
- Se debe mantener una imagen de interés en el cliente que se fundamente en:
 - Mantener un control visual en la zona de contacto con el cliente,
 - Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos,
 - Asentir regularmente cuando el cliente habla
 - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información
 - Anotar los datos proporcionados por el cliente cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia (siempre en el caso de una queja) lo aconseje
 - En cualquier caso se prioriza la atención al cliente presencial

La simpatía.

- Se mantendrá el nivel físico con el cliente cuando este está de pie. El personal que se dirige a clientes que se encuentran sentados deberán mantenerse de pie.
Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del cliente, evitando apoyarse en elementos decorativos, paredes o mobiliario. Se evitará meterse las manos en los bolsillos y, en la medida de lo posible, cruzarse de brazos.

El personal tiene una imagen cuidada

1.2 Relación presencial con el cliente

- El personal es accesible para el cliente lo que quiere decir que:
 - Se encuentra siempre a la vista del cliente.
 - En caso de que exista una barra se intentará, en la medida de lo posible, no dar la espalda al cliente.
 - Se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los clientes que en ella se encuentran.
 - Cuando un cliente se dirige a cualquier empleado, independientemente de que no se trate de su área de actuación, este le atenderá con amabilidad verificando que el cliente satisface su demanda, o lo atiende una persona competente cuando no se trata de su área de actuación.
- **Se deberá primar la rapidez en la atención al cliente presencial.**

El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un cliente se dirige a él. En el caso que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
- En el caso que se esté ocupado cuando llega un cliente con otro cliente, presencial o por teléfono, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el cliente en espera. En caso de que se esté ocupado con otro empleado se pospondrá el asunto hasta que se verifique la necesidad del cliente.

El personal deberá ser siempre accesible para el cliente y estar siempre a la vista

- En el caso de estar atendiendo al teléfono si se presenta un cliente, y la llamada no procede de otro cliente, se pospondrá o se mantendrá en espera.
Si estando atendiendo a un cliente se produce una llamada telefónica, se solicitará la autorización de este para contestar, y en caso de que se trate de llamadas que no son de otros clientes se dejarán en espera o se pospondrán.
- **El personal deberá primar la discreción y evitará conversaciones o llamadas personales que puedan ser oídas por el cliente. Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.**
- **Si se debe interrumpir a un empleado que está atendiendo a un cliente, previamente se solicitará la autorización del cliente.**
- Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al cliente, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero se ocupe lo más rápidamente de él. En el caso que el cliente decidiera esperar se intentará volver lo antes posible.
- En el caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del cliente se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma. Cuando la espera prevista sea excesiva (más de 5 minutos) se ofrecerá un lugar de espera donde el cliente pueda sentarse.
- La relación con los clientes será siempre de “Usted”.

Se deberá primar la rapidez en la atención al cliente presencial

1.3 Atención telefónica

- Las llamadas se contestan en el más breve tiempo posible, antes del tercer tono. Si por cualquier razón se debe poner en espera al cliente, el tiempo de la misma debe ser inferior a 30 seg.

Empleo de fórmulas de cortesía.

- Al descolgar el teléfono se identifica el establecimiento, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Bar... buenos días, le atiende... ¿En qué puedo ayudarle?)
- El personal tendrá un trato amable con los clientes. La amabilidad telefónica la refleja:
 - el tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad),
 - la capacidad para escuchar (se trata de que el cliente pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión), manteniendo un contacto auditivo regular (asentir) que demuestre que se está atendiendo.
 - la capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar,
 - La capacidad de controlar la agresividad
 - La capacidad de utilizar el idioma del cliente o en su defecto el Inglés.

Las llamadas telefónicas se responderán con la mayor brevedad posible, si es posible, antes del tercer tono.

- Se debe conseguir generar una imagen de interés en el cliente que se fundamente en:
 - Asentir regularmente cuando el cliente habla.
 - Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas por el cliente.
 - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
 - Anotar los datos proporcionados por el cliente cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia (siempre en el caso de una queja) lo aconseje reformulándoselos al cliente.
 - No se mantienen conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el cliente.

Se consigue generar
una imagen de interés
en el cliente

1.4 Capacidad de información

- Capacidad de explicar los Servicios y el proceso de consumo de los mismos. El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta del establecimiento, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: oferta gastronómica, instalaciones y servicios, y sus horarios.
- El personal aclara las dudas del cliente de las actividades de su área de actuación y verifica la comprensión de las mismas. Cuando no se puede responder a la duda de un cliente se le acompañará y presentará al empleado que la pueda solventar. En caso de no poder acompañar al cliente se le darán indicaciones precisas sobre el lugar y las personas a las que se debe dirigir y, posteriormente, verificar que el contacto se ha realizado.
- Se conoce bien el entorno geográfico del destino en el que se ubica el establecimiento y la situación de los servicios y recursos más importantes.

El personal es capaz de explicar los servicios y productos que ofrece el bar y/o cafetería

1.5 Gestión de quejas y sugerencias

- Las quejas de los clientes se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de este. Ante una queja se ha de prestar total atención a lo que el cliente comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente analizar como evitar que vuelva a ocurrir.
- Se ha de dejar hablar al cliente hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso. Aunque el cliente no tenga razón, no se le discute, se argumenta que ha habido un problema de comunicación, un malentendido, una disfunción en el servicio,... Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas. Se le recuerda al cliente que existen formularios donde reflejar su queja por escrito. En caso de que no lo haga, debe ser registrada por parte del personal.

Las quejas de los clientes se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de éste.

2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

2.1 Recepción de clientes

Acogida y acomodo

- El empleado intenta detectar las preferencias del cliente que accede al bar o cafetería para poderle recomendar si es preciso la ubicación de la mesa (fumador o no fumador, cerca de las ventanas, espacio más o menos íntimo, ...) preferencias que son satisfechas siempre que la disponibilidad de las mismas lo permita.

Facturación y despedida

- Se procura no presionar al cliente a abandonar la mesa, aunque afecte al cambio de turno previsto.
- La factura se presenta en los 5 minutos posteriores a que ha sido solicitada por el cliente o siguiendo las normas de entrega de factura o ticket que se haya establecido en el bar o cafetería.
En la entrega de la factura o ticket se emplea algún soporte decorativo (pequeña bandeja, caja, etc.).
- En aquellos casos en los que el cliente pague con tarjeta de crédito, se coteja con el DNI –que es devuelto inmediatamente- y se procura no mantener la tarjeta de crédito fuera del alcance visual del cliente.

El empleado averigua las preferencias del cliente en cuanto a la ubicación de la mesa

- Se facilitará un bolígrafo para la firma del correspondiente resguardo. Se dan las gracias al cliente y se retira la impresión del datáfono firmada por el cliente.
- En caso de discrepancia se pueden explicar los cargos con detalle.
- En caso de pago efectivo se verifica el cambio antes de la devolución.
- Se verifica la satisfacción verbalmente.
- Se despide al cliente, invitándole a volver.

Rapidez en la localización de la reserva y la verificación de datos.

2.2 Limpieza

- El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los clientes.
- El personal saluda a los clientes con los que se cruza.
- Las zonas interiores se limpian o al menos repasan dos veces al día.
- Las áreas de acceso al cliente se limpian o al menos repasan como mínimo dos veces al día.
- En el caso que el bar y/o cafetería tuviera horarios de servicio de comida de mediodía y/o cena, después de cada servicio se limpiará el establecimiento.
- En esta limpieza se asegura que las zonas comunes han sido convenientemente ventiladas y se percibe un olor agradable.
- Las papeleras y ceniceros se encuentran limpios y vacíos y no existen restos de polvo o suciedad en suelos, paredes, mobiliario y cristales. Regularmente, y al menos una vez al mes, se realiza una limpieza profunda en la que se retiran los cuadros y elementos decorativos, se repasan lámparas y apliques, se desmontan cortinas y visillos y se limpian a fondo tapicerías y radiadores.

Los baños se limpian y revisan a lo largo de todo el horario de apertura

- En los baños, los momentos de limpieza deben ser, preferentemente, aquéllos en los que el uso de los baños por parte de los clientes es menos habitual, por ejemplo a primera hora de la mañana y a media tarde.
- Si se encuentran efectos personales de clientes se entregarán a los responsables del bar indicando hora y lugar.
- No se utilizarán los teléfonos, u otros equipamientos de las zonas comunes salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia.
- El personal se asegurará que las intervenciones en zonas de clientes que comportan riesgos (como el fregado de suelo) se encuentran debidamente señalizadas y balizadas.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay clientes o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalizaran y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- El personal se asegurará que los elementos de limpieza (carros, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los clientes.

El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los clientes.

2.3 Servicio

Servicio Bar

- Entregar las cartas limpias y actualizadas de forma ágil y rápida.
- La persona que toma la comanda conoce la carta a la perfección y orienta al cliente sobre los contenidos de los platos, bocadillos, tapas,... adaptándolos, en la medida de lo posible a sus preferencias y ofreciendo alternativas en caso de peticiones que no se pueden satisfacer.
- Con el **servicio de bodega** se sigue el mismo procedimiento.
- Se asegurará una adecuada duración de las esperas. El servicio de bebidas se realizará de forma inmediata. Se recomienda que entre la toma de la comanda y la entrega de la bebida transcurran no más de 10 minutos.
- Como norma general, no se sirven ningún tipo de botellas ya abiertas o utilizadas parcialmente. Si se sirve vino por copas, se muestra al cliente la botella original.
- Se sugiere que los vinos que lo requieran y los cavas se mantengan frescos mediante un enfriador de botellas, situado junto a la mesa o en una mesita de servicio.

En el servicio de bar se entregarán las cartas limpias y actualizadas de forma ágil y rápida

- Se asegurará que el cliente dispone de todos los complementos necesarios en la mesa.
- Se está atento a las necesidades del cliente en cuanto a convoyes, nuevas servilletas, ceniceros, salsas o complementos.
- Se reponen inmediatamente los cubiertos, servilletas o elementos de servicio que puedan caer al suelo accidentalmente.
- En todo el servicio se procura no interferir en las conversaciones de los clientes.
- Se servirán los platos y/o bebidas de la mesa todos a la vez sin hacer esperar a algún miembro de la mesa.
- El personal mantendrá una pulcritud extrema en el tratamiento de los productos, evitando tocar con las manos los comestibles.
- En caso de preparaciones a la vista de los clientes se deberán mantener los niveles sanitarios exigibles.
- Durante todo el servicio mantendremos una constante atención a los clientes, con contacto visual y próximo, pero sin atosigar.
- Se prestará un servicio atendiendo a determinadas pautas cómo no empezar conversaciones, manteniendo el ritmo de tiempo sin hacer esperar al cliente ni para el desbarace ni para el servicio de los platos, asegurando una dinámica de servicio adecuada...

Se asegurará que el cliente dispone de todos los complementos necesarios en la mesa

Servicio Barra

- El personal del establecimiento procurará emplear el nombre del cliente al menos una vez a lo largo del servicio siempre y cuando el cliente se lo proporcione.
- Cuando sean clientes habituales dará señales de reconocimiento y utilizará su nombre siempre que sea posible para personalizar la atención ofrecida.
- La entrega de las bebidas será inmediata y las de alimentos no se demorará más de 2 o 3 minutos, tras la entrega de la consumición siempre que su preparación no conlleve más tiempo, en cuyo caso se deberá informar al cliente del tiempo aproximado de entrega.
- Se sirve siempre los productos a granel con pinzas o cucharas exclusivas para cada producto. En el caso de los frutos secos éstos se miden con un recipiente.
- Las bebidas frías, y especialmente las cervezas, se sirven siempre con posavasos.
- Cuando se sirven tapas frías o calientes, se colocan en recipientes adecuados.
- Los cubitos de hielo que van a estar en contacto con bebidas o alimentos no se deben manipular con las manos.

La entrega de bebidas
será inmediata

- Tampoco se deben emplear utensilios de cristal u otro material que pueda romperse o ceder partículas no alimenticias al hielo.
- Comprueba regularmente que en algún punto de la barra, existen elementos auxiliares para el café dispuestos de forma ordenada en un recipiente adecuado (azúcar, edulcorante y servilletas plegadas) para que el cliente pueda servirse de forma adicional y en función de sus gustos, así como cualquier otro material que esté establecido disponer en la barra.
- **En todo momento habrá que estar pendiente que tanto la barra como ceniceros y otros enseres se encuentren limpios.**

Durante todo el servicio se mantendrá una constante atención a los clientes, con contacto visual y próximo



CULTURA DEL DETALLE