
Buenas prácticas para la atención al cliente **RESTAURANTES**

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 restaurantes

- 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

- Emplea las fórmulas de cortesía definidas por la empresa.
- Ten 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 de que el cliente pueda expresar todo aquello 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.
- **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.

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

- 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.
- 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.

Se prioriza la atención
presencial del cliente

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 un mostrador o 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 caso de que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
 - En caso de estar 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 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.
- 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 del. En caso de que el cliente decidiera esperara se intentará volver lo antes posible.
- En 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”.

La relación con los clientes
será de “usted”

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 (Restaurante..., 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.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del cliente se mantendrá como mínimo un contacto auditivo regular (cada 30 segundos se comunicará que se sigue realizando la gestión). En caso de que esta gestión se prolongará más de 3 minutos se ofrecerá llamarlo a la finalización de la gestión. En este caso se informará del nombre de la persona que esta atendiendo y se solicitará un número de teléfono de contacto.

Se debe generar una imagen
de interés en el cliente

1.5 Capacidad de información

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta del establecimiento, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: elaboraciones, instalaciones y servicios, y sus horarios.
- El personal aclara las dudas del cliente y verifica la comprensión de las mismas. Cuando no se puede responder a la duda de un cliente se preguntará la información a otros compañeros.
- Se conoce bien el entorno geográfico del destino en el que se ubica el restaurante y la situación de los servicios y recursos más importantes.
- Cuando se han de entregar documentos se verificará que se encuentran en buen estado de conservación. En caso de que no lo estén se sustituirán.
- Cuando se deban enviar documentación se utilizará preferentemente la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: e-mail, correo.

El personal aclara las dudas del cliente y verifica la comprensión de las mismas

1.6 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 trasladarla a los departamentos correspondientes.**
- 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

2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

2.1 Reservas

- Capacidad de explicar servicios y condiciones (disponibilidad, tarifas, menús, etc.)
- Las peticiones de reserva deberán ser atendidas con la mayor diligencia posible, debiendo ser respondidas en las 12 horas posteriores a la recepción de esta.
- Informar de las condiciones de reserva y obtener conformidad. En caso de comunicaciones diferidas (solicitud a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, mail, correo.
- Solicitar Datos y reconfirmarlos anotándolo en un formulario o agenda. En caso de comunicaciones diferidas (cuando la solicitud se ha realizado a través de e-mail o correo).
- En caso de no disponibilidades se ofrecerán alternativas. En caso de comunicaciones diferidas (cuando la solicitud se ha realizado a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, mail, correo.
- Disculpas en caso de no disponer de alternativas.

Las peticiones de reserva
deberán ser atendidas con
la mayor diligencia posible

2.2 Recepción de clientes

Acogida y acomodo

- El cliente es recibido por el responsable de la sala deseándole los buenos días/tardes/noches y se le pregunta si tiene reserva.
- Rapidez en la localización de la reserva y la verificación de datos.
- En caso de clientes sin reserva la disponibilidad será confirmada inmediatamente si no hay ninguna mesa disponible en esos momentos se le propondrá un tiempo real de espera (en función de la experiencia del establecimiento), y se le indicará donde se encuentra la zona de espera en la que pueden ir tomando alguna consumición mientras esperan. En el momento en el que la disponibilidad de mesas del establecimiento así lo permita, se invitará al cliente a ocupar la mesa que haya sido dispuesta.
- En caso de no disponibilidad se ofrecerán alternativas facilitando el traslado (llamar a taxis, etc.)
- La persona encargada de la acogida o en su defecto el responsable o camarero a cargo averigua las preferencias del cliente en cuanto a 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.
- Acompaña al cliente hasta la mesa, lo acomoda (facilitando el acceso, apartando sillas, haciéndose cargo de los problemas con enseres, vestuario o sillas especiales).

El cliente es recibido al entrar en el restaurante y se le pregunta si tiene reserva

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.
- En la entrega de la factura se emplea algún soporte decorativo (pequeña bandeja, caja, etc.). Además, la factura, que se presentará siempre con el precio oculto, es acompañada con la tarjeta de presentación del establecimiento y algún obsequio (bombón, caramelo, caja de cerillas, 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. 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 que se ha firmado la copia de la Tarjeta de crédito.
- Se verificar la satisfacción verbalmente.
- Se despide al cliente, invitándole a volver.

Una vez realizado el pago de la factura, se verifica la satisfacción del cliente

2.3 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.
- 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.
- Se establece durante el servicio un responsable o responsables de revisar los baños conforme se mantienen limpios y con los enseres necesarios.
- Si se encuentran efectos personales de clientes se entregarán a los responsables del servicio indicando hora y lugar.
- 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.
- El personal se asegurará que los elementos de limpieza no suponen un riesgo para los clientes.

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

2.4 Servicio de sala

- Entregar la carta utilizando normas de protocolo como entregarlas siempre abiertas, limpias y actualizadas o entregarlas primero a las señoras y luego a los hombres siendo el anfitrión el último.
- La persona que toma la comanda conoce la carta a la perfección y orienta al cliente sobre los contenidos de los platos, adaptándolos, en la medida de lo posible a sus preferencias y ofreciendo alternativas en caso de peticiones que no se pueden satisfacer. Se indica al cliente los platos que requieren un tiempo de preparación más prolongado, especificando el tiempo real de preparación. Para este tiempo de espera se ofrecen alternativas como aperitivos o entrantes. En el caso de piezas de carne de gran tamaño se indica el peso aproximado de la ración (si éste no viene indicado en la carta).
- Con el servicio de bodega se sigue el mismo procedimiento.
- La persona responsable de tomar la comanda indicará en la misma la distribución y numeración de los comensales y los platos solicitados por cada comensal.
- Se asegurará una adecuada duración de las esperas. El servicio de

Quando se entrega la carta se informa de los platos no disponibles

bebidas se realizará de forma inmediata. Se recomienda que entre la toma de la comanda y la entrega del primer plato transcurran no más de 10 minutos. Entre la retirada del primer plato y la entrega del segundo también 10 minutos aproximadamente. Entre la retirada del segundo plato y la presentación del postre, deben transcurrir unos 5 minutos aproximadamente, siempre y cuando el postre se haya anotado en la comanda inicial.

- Una vez elegidos los vinos por el cliente, la persona encargada del servicio en mesa los prepara para servir desde el almacenillo del “office” o directamente de la bodega o refrigerador, según su lugar de depósito. Pasa un trapo limpio por la superficie y comprueba que coincide con la elección realizada. Posteriormente se traslada hasta la mesa sin movimientos bruscos y con la etiqueta hacia arriba.
- La botella se presenta al cliente para comprobar la etiqueta y se abre en su presencia. Se utiliza un sacacorchos adecuado, preferiblemente de tirabuzón, habiendo cortado previamente el gollete de la cápsula protectora con una navajita o un instrumento especial. Si el vino está embotellado más de 5 años, se procede a la limpieza del corcho y cuello de los mohos que haya podido criar, así como a su decantación. Siempre se girará la mano con el sacacorchos, nunca la botella.
- 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 sirve cuidadosamente una pequeña cantidad en la copa de la persona que ha elegido el vino. Obtenida la conformidad, se procede a completar las copas, nunca por encima de la mitad de su capacidad. Si por el contrario en la prueba, el vino no es del gusto del cliente, éste se

Se asegurará una adecuada duración de las esperas

retira, ofreciendo la apertura de una nueva botella o si, consta la buena conservación del mismo, se ofrece una elección alternativa. Si se cambia de vino durante la comida, se procede también al cambio de las copas.

- 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.
- 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.
- El camarero responsable de sala, rango o mesa está, en todo momento, pendiente de las necesidades. En todo el servicio se procura no interferir en las conversaciones de los clientes.
- Se servirán los platos de la mesa todos a la vez sin hacer esperar a algún miembro de la mesa. Intentando servir primero a las mujeres y luego a los caballeros de mayor a menor edad, siendo el anfitrión el último.
- 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 está atento a las necesidades del cliente

- 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...

Servicio Bar

- 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.

Debe primar la discreción

Eventos

- **Reserva y Contratación del evento**

Durante el proceso de reserva y contratación se ofrecerá ayuda constante en las cuestiones que puedan aparecer. Se ofrecerán alternativas y servicios complementarios, modificaciones... Toda la información será confirmada por el cliente antes de la realización.

- **Realización del evento**

El servicio del evento empieza durante la recepción del cliente donde utilizaremos las fórmulas de cortesía y las normas de protocolo concretas para el acto.

Se ayudará a los clientes al acomodo en las mesa.

El servicio será ágil y seguirá una temporalización adecuada.

Se mantendrá una atención continua a las necesidades de los clientes.

Facturación

- En caso de disconformidades, rechazos, ... se intentará conocer el motivo y así poder ofrecer alternativas concretas para solucionarlo.
- Se asegurarán que todos los cargos están anotados, así cómo que las gratuidades o disconformidades no están imputadas.
- En caso de disconformidad tendremos la información para poder explicar todos los cargos.

Se ofrecerá asesoramiento de forma constante en la reserva de un evento

- Dependiendo del método de pago nos aseguraremos que la totalidad del importe del evento sea correcto, tanto en efectivo, transferencia o que el cobro con tarjeta de crédito esté firmado.
- Durante la despedida acompañaremos a los clientes verificando su satisfacción.

Revisaremos la factura
antes de entregarla al cliente

2.5 Mantenimiento

- El responsable asigna las funciones de mantenimiento preventivo en los momentos en que causa menores prejuicios a los clientes.

Mantenimiento de zonas de Eventos

- La verificación de la avería (recopilación y registro de datos de la avería) se realizará de manera inmediata a la recepción del comunicado.
- Se Informará al responsable interno del evento y este a su vez al cliente, del momento previsto para la intervención.
- Antes de la entrada a los espacios de las zonas de eventos ocupados por clientes para verificar o intervenir en averías se deberá solicitar la autorización del responsable interno del evento y este, a su vez, realizará la solicitud al cliente.
- En casos de reajustes por motivos de averías el responsable interno del evento deberá garantizar que los servicios afectados se reajustan con diligencia.
- Si la sustitución del elemento averiado es más rápida que la solución se procederá al cambio del equipo previa autorización del cliente.
- Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado permanentemente al cliente, ofreciendo alternativas válidas de solución.

Las intervenciones en zonas públicas de usuarios se encuentran debidamente señalizadas y balizadas



CULTURA DEL DETALLE