

PROTOCOLO DE ANÁLISIS DE CLIENTE

Dossier



· LA TRIBU ·

JAZBA

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES



El hostess y el encargado **SIEMPRE** estarán comunicados a través de walkie talkie

HOSTESS

Sus Objetivos:

- **Captar y retener** al cliente
- **Sorprender** al cliente dirigiéndose con su nombre
- Darle una **acogida**, esta es su casa
- Que el cliente **disfrute una auténtica experiencia Jazba 360°**
- Conseguir que su **propina digital**

Sus funciones:

- **Realizar análisis del cliente y enviarlo al grupo antes de las 13h** (Entrada del servicio)
- **Revisarlo con el encargado** previamente el análisis.
- **Acompañamiento** (Se realizará siempre y cuando pueda prescindir de su puesto en puerta o el encargado libre pueda tener visión a la puerta. Dependerá mucho la comunicación con el encargado)
- **Cuentas** Siempre que se pueda y el encargado lo considere, los comanderos tienen que avisar al encargado de las cuentas, para agilizar el proceso y el encargado coge el feedback de la mesa por si ha habido un error o un inconveniente o incluso si le ha encantado algo especial. El hostess llevará la cuenta preguntando que tal su experiencia, En caso de algún fallo se adelanta pidiendo disculpa y en caso de todo perfecto pedirá la propina digital)

ACOMPAÑAMIENTO

Realizamos una pregunta clave **¿Es vuestra primera vez?**

- En caso de **SÍ**, que bien, **¿Cómo nos habéis conocido?**
- Una vez sentado, **os voy a orientar un poco sobre nuestra gastronomía, trabajamos una carta mediterránea con matices orientales, nuestra carta esta elaborada con producto de proximidad de Km 0, nuestra filosofía gastronómica es compartir para que podáis probar variedad, tenemos la carta digital en el qr y vuestro camarero se llama X, también os comentará los platitos que tenemos fuera de carta.**
- En caso de **NO**, que bien que volváis a repetir. **INTENTAMOS AVERIRUAR DESDE CUANDO NO VIENEN.**
- **Bienvenidos de nuevo a vuestra cara, tenemos la carta digital, vuestro camarero se llama X y os va a explicar las novedades que tenemos fuera de carta, mi nombre es.. ALVARO/LOLITA para lo que necesiten y que disfruten de la experiencia jazba.**

CUENTAS

- **Corroboramos la cuenta y conocemos el feedback** del servicio previamente.
- Una vez sabiendo que **la experiencia ha sido perfecta, le damos las gracias, y le comentamos que la mejor propina digital es que comparta su experiencia con nosotros, es una manera de mostrar nuestro trabajo del día a día y ver que realmente es lo que nos apasiona, hacer feliz a la gente.**
- En caso de que haya **habido algún inconveniente nos adelantamos pidiendo disculpa y escuchando al cliente** (de aquí depende de que lo ponga en las plataforma digitales o no) **es importante dadle la atención que necesita y NUNCA nos justificamos**

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES



El hostess y el encargado SIEMPRE estarán comunicados a través de walkie talkie

ENCARGADO

Sus Objetivos:

- **Cumplir con la experiencia** esperada del cliente
- **Que el equipo aplique y recoja el feedback** necesario para seguir fidelizando al cliente

Sus funciones:

- **Conocer el análisis y encargarse de repasarlo** con los comandaros de la zona correspondiente.
- En caso de que el hostess no pueda llevar la cuenta **encargarse de darle la cuenta revisada y el feedback** del servicio.
- Conseguir que el responsable de la zona con reserva, **aplique y consiga un feedback del cliente**

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES



El hostess y el encargado SIEMPRE estarán comunicados a través de walkie talkie

EQUIPO

Sus Objetivos:

- Llevar al cabo el análisis y sorprender al cliente.
- Crear y entablar relación con el cliente
- Conseguir que su experiencia sea de 360°

Sus funciones:

- Aplicar el análisis al cliente, como se ha informado.
- Facilitar un feedback sobre el cliente que ha realizado su reserva.
- Comunicar cualquier inconveniente del servicio para adelantarnos a la hora de intentar solucionarlos.