

LA TRIBU JAZBA

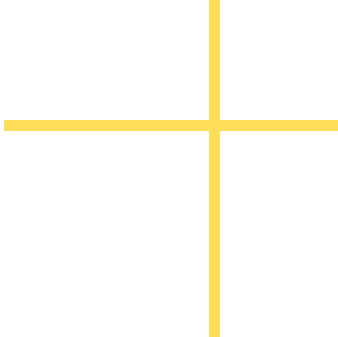
---

# MANUAL DE HOSTESS

---

RESERVAS, INFORMACIÓN E INTEGRACIÓN

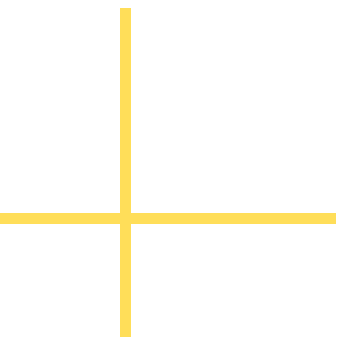
LA TRIBU JAZBA



Es muy importante tener una comunicación fluida entre los departamentos de reservas, comunicación y marketing.

Ahora más que nunca estamos trabajando para crear nuevas experiencias como fidelizar a nuestros clientes y por ello es muy importante que la función de Hostes, este al tanto de todo, para transmitirlo a nuestros clientes.

**COVER MANAGER** será el protagonista de todo este proceso, y el que nos ayudará a comunicarnos entre nosotros.





# INFORMACIÓN DEL LOCAL

---

# INFORMACIÓN DE LOS BEACH CLUB

## LA PALAPA BEACH JAZBA

- **DIRECCIÓN:** Paseo Marítimo, Los Álamos Número 22R, 29620 Torremolinos, Málaga
- **TIPO DE COCINA:** Cocina mediterránea con matices internacionales.
- **SERVICIO:** Sesión de DJ (Fin de semana), Yoga (Miercoles),
- **TICKET MEDIO:** 35€
- **FACTURA:** Administración@latribujazba.com



# PROTOCOS RE RESERVAS



**ZONA RESERVABLE:** SALON - PALAPAS Y BANCADAS (EXTERIOR) HAMACAS, CHAMBAOS (HAMACAS VIPS) Y CAMAS BALINESAS

**SALÓN:** El interior del restaurante, recomendaciones para mesas por comensales:  
6 a 8 (2 mesas), 9 a 10 (3 mesas) 10-12 (4 mesas) 12-15 (5 mesas) 15-18 (7 mesas)

**TERRAZA:** La terraza NUNCA se reserva es por orden de llegada NUNCA hacemos excepciones a no ser que lo considere un responsable.

**PALAPAS:** Mesa exterior con un máximo de 6 comensales y requiere un consumo mínimo de 200€ y disponen de las mesas hasta las 20:00h ya que a las 20:30 entran reservas

**BANCADAS:** Mesa exterior con un máximo de 10 comensales (12 APRETADOS) y requiere un consumo mínimo de 300€ y disponen de las mesas hasta las 20:00h ya que a las 20:30 entran reservas

# INFORMACIÓN DE LOS BEACH CLUB

## BAHÍA BEACH JAZBA

- **DIRECCIÓN:** Paseo Marítimo de Pte., S/N, 29740 Torre del Mar, Málaga
- **HORARIO DE COCINA:** NON STOP
- **TIPO DE COCINA:** Cocina mediterránea con matices internacionales.
- **SERVICIO:** Conciertos (Jueves y Sabados), Yoga (Lunes)
- **TICKET MEDIO:** 30€
- **FACTURA:** Administración@latribujazba.com



# PROTOSCOLOS RE RESERVAS



**ZONA RESERVABLE:** SALON - TERRAZA (ZONA DE CÓCTLERIA), HAMACAS, CHAMBAOS (HAMACAS VIPS) Y CAMAS BALINESAS

**SALÓN:** El interior del restaurante, recomendaciones para mesas por comensales:  
6 a 8 (2 mesas), 9 a 10 (3 mesas) 10-12 (4 mesas) 12-15 (5 mesas) 15-18 (7 mesas),  
Mesas de 7 a 10 (Bancadas)

**TERRAZA:** Es la zona de cóctelería, es importante especificar que es en arena.  
Recomendaciones de mesas por comensales: 10 (mesa 46 o 16), 11 (Mesa 46 y 47), 20  
(Mesa 16,46 y 47).

**En esta zona recomendamos coger reservas a partir de las 13:45h y por la noche a partir 20:45h**

## **ZONA NO RESERVABLE:**

TERRAZA EN FRENTE DE BARRA Y ESCENARIO, ES POR ORDEN DE LLEGADA



# POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

## LA PALAPA BEACH

**La política de cancelación quiere decir que se le cobrará 10€ por comensal si la reserva no asiste o la cancela dentro del plazo de 24h.**

En caso de no asistir o avisar en mismo día aplicamos **NO SHOW.**

¿Cuándo se aplica?

**En las palapas, bancadas, Chambaos y a grupos de más de 15 personas aunque sea en el interior**

## BAHIA BEACH JAZBA

**La política de cancelación quiere decir que se le cobrará 5€ por comensal si la reserva no asiste o la cancela dentro del plazo de 24h.**

En caso de no asistir o avisar en mismo día aplicamos **NO SHOW.**

¿Cuándo se aplica?

**En los chambaos**



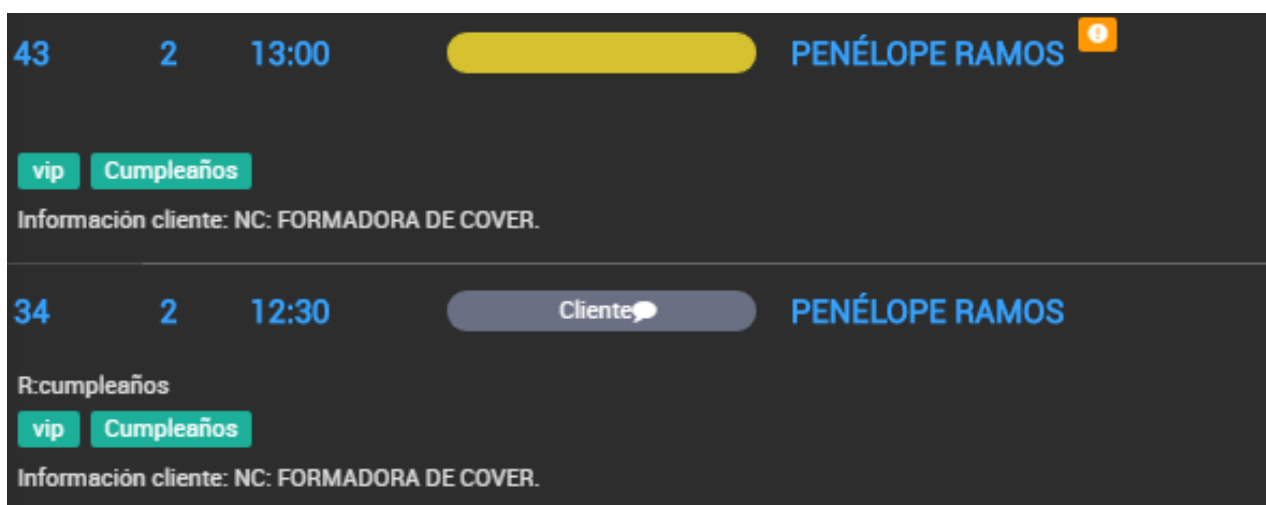
# FORMACIÓN COVER MANAGER

---

## COLORES EN COVER

- **Marrón:** mesa libre.
- **Letras en rojo:** reserva de grupo.
- **Naranja:** pendiente de confirmar.
- **Verde claro:** reserva confirmada.
- **Verde oscuro:** reserva sentada.
- **Negro:** Bloqueo de mesa.
- **Letra en azul:** VIP - Le daremos esta etiqueta a nuestros clientes de nuestro programa de fidelización.
- **Gris:** mesa bloqueada en la web.

## SIGNIFICADO DE CADA SÍMBOLO - ICONOS



**Esto representa la representación visual de cover:**

### - LETRAS DE COLOR:


**Cliente VIP**

Letra de color azul, es como vamos a representar a nuestro programa de fidelización

**Reserva de grupo**

Letra de color rojo, son mesas de grupos que tiene menú contratado o un acuerdo de carta previamente.

## **- ICONOS EN LA PARTE DERECHA DEL NOMBRE EN LA PARTE SUPERIOR:**

 Reserva mismo cliente en otros restaurantes

Es importante si vemos este icónico, realizar una llamada de confirmación de reserva, esto quiere decir que tiene otra reserva realizada en otro restaurante.


 N° de reservas en el restaurante (sin valoraciones)

Quiere decir que el cliente no es la primera vez que viene a nuestro restaurante.

 N° de reservas en el restaurante (con valoraciones)

Quiere decir que el cliente nos ha valorado ya en otra ocasión es importante, ver si anteriormente hemos tenido algún fallo para no volver a cometerlos.


## **- ICONOS DENTRO EL CIRCULO:**

 Reserva tipo Ticket

Reserva realizado con un cupón de descuento, con código promociones o incluso premio de un concurso.

 Comentario

Comentario realizado por nosotros mismo, este icóno representa que el departamento de reserva ha dejado algo para la hostes.

 Reserva hecha desde motor web

Reserva realizada por la web, revisar.

## **- COLORES DENTRO DEL CIRCULO:**

 Pendiente de confirmación

 Reserva confirmada

 Llegada

cuando están llegando, pero no están todos los comensales.

 Llegada Barra

Cuando están en el establecimiento y tomando algo mientras esperán a los demás comensales.



Marcamos cuando se sienten todos los comensales.



Si conseguimos marcar cuando piden la cuenta, nos daría un gran feedback de cuanto tarda en perdila a pagarla y levantarse.



Pondremos este icóno cuando la mesa quede liberada.



Esto representa que el cliente no ha asistido a su reserva, es importante poner no show y no reserva cancelada.



Cuando el cliente avise con antelación y ha cancelado la reserva.

Es muy importante que se marque todos los pasos del cliente en cover manager, esto ayuda tanto a la empresa como al departamento de marketing y comunicación a gestionar y realizar previsiones de reservas.

Tambien ayuda con el timing, duración que tarda el cliente desde que llega hasta que se va, e incluso evaluar los timing tanto de la comida como la gestión cuenta.

## 2 ON THE GO (GESTIÓN DE LISTA DE ESPERA)

Nombre:  Apellidos:  Código del país:  Teléfono:

Personas:   Mesa asegurada al cliente (en algún momento) Dentro de X minutos:  Idioma:

Comentario:

Indiquenos si necesita alguno de estos servicios:

- Espacio para personas con movilidad reducida
- Espacio para carrito de bebé
- Viene con mascota
- Vienes a celebrar un cumpleaños

(Puedes indicarnos tu fecha de nacimiento?)

**Hola XX le cogemos los datos (SIEMPRE EL TELEFONO PRIMERO) y le haremos llegar un sms cuando un cliente este abonando la cuenta.**

**Tiene 10 min para responder y coger su mesa ya que el sms será cancelado automáticamente en ese intervalo. (Crear esa presión de que estén pendiente con un tono cariñoso)**



# FORMACIÓN DE INTEGRACIÓN

---

# TAREAS

- Leernos el análisis facilitado en el grupo de Whatsap
- Preparar la libreta con las reservas y los nombres.
- Repasar el análisis con los comandaros de las zonas de reservas.
- Una vez finalizado el servicio de comida o cena (Pasamos fotos del análisis)

## **NO PODEMOS ABANDONAR EL PUESTO SIN REALIZAR ESTA FUNCION**

- Antes de abandonar mi puesto comunico al relevo de compañero lo que tengamos pendiente (lista de espera de copas, algun comentario de la noche, etc..)
- 
- El turno de noche **LO PRIMERO QUE TIENE QUE CONTEMPLAR ES LAS RESERVAS Y HORARIO DE LLEGADA PARA ORGANIZAR EL CAMBIO DEL SALON**

# CÓMO REALIZAR LA INTEGRACIÓN

- **MUY IMPORTANTE UNA VEZ QUE EL CLIENTE ESTE SENTADO APLICAMOS EN EL COVER EL BOTON SENTADO SINO NUNCA OBTENDREMOS LA INTEGRACIÓN.**
- Reforzamos la información de la mesa al comandero si lo requiere.

# LISTA DE ESPERA (ON THE GO)

- **Ahora mismo sólo lo utilizamos los fin de semana, siempre que utilicemos ON THE GO, tenemos que avisar al comandero de la zona para que nos de el feedback**
  - Apuntamos primero el número de tlf así nos saldrá la ficha automáticamente.
  - Cuando nos comuniquen que una mesa esta libre lo primero que hacemos es aplicarlo para que vaya llamando al cliente
-

# DEPARTAMENTO DE RESERVAS

## TAREAS

- Conocer los eventos semanal (**Concierto, sesion de DJ, Fiestas temáticas**).
- Conocer promociones diarias de cada restaurantes, para comunicárselo al cliente.
- Revisar las reservas todos los días y si vemos que algún cliente tiene el icono tenemos que llamar para asegurarnos de su reserva.
- Revisar el correo diariamente **INFO@LATRIBUJAZBA.COM**
- Tener un contacto continuo con las hostess y con elena.
- Atención telefónica; hacer **crosseling**, ofrecer otros restaurantes en caso de estar completos.

## GESTIÓN DE RESERVAS TELEFÓNICAS

- Imprescindible tener una educación exquisita.
- Siempre contestamos de la misma forma:

*La tribu jazba, buenos días/tardes, mi nombre es X, ¿en qué puedo ayudarle?*

- Nuestro objetivo es tener las máximas reservas posibles por lo tanto **NUNCA** decimos **NO/IMPOSIBLE** al clientes, tenemos que buscarle una solución y ofrecerle alguna alternativa de la manera más atractiva.
  - Todas las reservas deben de tener teléfono de contacto y correo.
  - Sólo se ofrece menú a partir de 10 pax.
-

- Si al meter la reserva te sale la etiqueta VIP, pertenece a nuestro club de fidelización hablale con carisma y darle las gracias por seguir contando con nosotros para disfrutar de x día.
- Es importante informarse de que si es un evento, tendrá que dejarnos sus datos, para que elena le envíe la información a través de email.
- Es importante especificar las etiquetas (**¿es un cumpleaños? / ¿necesita espacio de carrito? / ¿tienes alergia algún producto?**).
- En caso de ser un cumpleaños, explicar nuestra oferta de tartas o incluso los pack de la las **SUPER COPAS CUMPLE: incluye espectáculo, una botella de espumoso de moscatel, y la super copa (5 pax/copa y botella)**.
- Explicar nuestra política de reserva en caso de que tenga el primer turno del servicio.
- Dosificar las reservas, gestión de varios horarios de llegada para no masificar tanto cocina como la entrada del local.
- **EJEMPLOS:**

El cliente llama y quiere hacer la reserva a las 21.00. Estamos completos, desviamos la hora que quiere el cliente a la más cercana disponible. Ofreceríamos 20.30 - 20.45.

*Disculpe señor, a esa hora no tendríamos disponibilidad, le podría dar una mesa a las 20.30 o si lo prefiere también le puedo ofrecer una mesa a las 20.45.*

Como convencer al cliente si no podemos ofrecerle la hora que desea.

*Disculpe a las 22.30 no tendríamos disponibilidad, pero podría ofrecerle una mesa a las 23.00, pueden llegar a las 22.45 tomarse una copa mientras esperan por su mesa.*

El cliente, al llamar, si percibimos que es extranjero.

*Le ofrecemos las 19.30 y 20.00.*

*El cliente es alérgico a un ingrediente. Se apunta en la reserva y, además, nos preocupamos por pasar la información a sala no solo con el reporte escrito.*

*No se preocupe lo tendremos en cuenta, lo anotamos en los datos de la reserva e informaremos en cocina y en sala para que estén prevenidos.*

## RESERVA DE GRUPOS O EVENTOS

- Son considerado grupo cuando es más de 15 pax.
- A partir de 10 comensales tienen derecho a menú.
- A partir de 15 comensales **aplicamos política de cancelación (10€ por persona en Palapa, en Bahía no aplicamos)**
- Estos eventos o reuniones serán proporcionado a Elena cogiendo los datos de clientes, para que ella pueda ponerse en contacto con ellos.
- Es importante tener una comunicación fluida, es decir, no puede pasar más de 24h sin enviarle un mensaje de contacto al cliente.
- Intentaremos que las mesas de grupo estén en el siguiente turno, ya que suelen ser lo que más tardan tanto en llegar como en comer.

## CONDICIONES DE GRUPOS Y POLÍTICA

- Grupo que realicen reserva bajo menú tienen que abonar el 20% con antelación.
  - Confirmación final del número de comensales, 24h antes.
  - En caso de ser un evento, tiene que abonar previamente el 50% del total.
  - Para comida de grupo si se cancela con 24h de antelación se le abonará íntegramente el depósito.
  - Si se cancela un evento, pierde para del depósito a nose que este justificado por fuerza mayores.
-