

# PROTOCOLO DE COMANDA



· LA TRIBU ·

# JAZBA

# PASOS A SEGUIR EN LA COMANDA

## BIENVENIDA AL CLIENTE:

Siempre con una sonrisa, si en algún momento es imposible atenderlos rápidamente, conectaremos con ellos visualmente y con una sonrisa se le comunica que en seguida le atendemos.

Un cliente está impaciente si cree que no le hemos visto, por lo que sólo con una mirada y una sonrisa el cliente sabe que le habéis visto y se quedará tranquilo hasta que acudáis.

Normalmente no le impacienta que vayamos ya, sino que está esperando el momento para llamar vuestra atención y no le vemos, esa sensación no debemos de provocarla.

Les recibimos y explicamos que tienen la carta en el QR de la mesa y que para cualquier duda estamos disponibles para ayudarles.

## APERITIVOS

Ofrecemos un para empezar a abrir aperitivo mientras ordenan la comida (**recomendaciones**). Si no quieren comandamos bebida.

## RECOMENDACIONES EQUILIBRADAS.

Recomendar los platos presentándolos con información técnica de cocina.

### ESTUDIAR LAS CARTAS.

Sugerimos platos y opciones de maridaje en función de lo que quieran pedir, analizamos el perfil del cliente: joven, más mayor, clásico, sibaritas... y en función de ello les recomendamos:

- 1.Plato estrella
- 2.Plato rentable
- 3.Plato o sugerencia que necesitemos dar salida .

Ejemplo:

- **Parejita joven:** Nachos / bravas / croquetas / wok
- **Pareja +40:** Ensalada Jazba/ tataki / arroz / carne o pescado principal

Si nos encontramos en el caso de una reunión que no para de hablar, no interrumpimos, no tienen prisa por comandar le ayudamos porque seguramente llevan tiempo sin verse y no quieren parar a leer la carta, por lo que les intentamos guiar y ahorrarles ese trabajo.

**Sufrimos una sobreinformación tan grande que a veces nos da pereza hasta leer la carta, por lo que debemos ayudarles a pedir y ellos esperan que acertemos.**

**SIGILOSOSO...** El servicio debe ser lo más discreto posible, nada de interrumpir conversaciones, ni molestar al cliente para que nos haga sitio en la mesa, no dar los platos en la mano, todo eso es nuestro trabajo. El cliente viene a desconectar a vivir una **EXPERIENCIA JAZBA**, por lo que no debemos molestarle en ningún caso.

Cuando vamos cargados y hay clientes en el paso: en ningún momento gritar y decir **"¡QUE VOY!"** Los que se molesta en cambiar de dirección o parar somos nosotros.

### ORDEN DE LOS PLATOS AL COMANDAR

Siempre sugerimos compartir para mayor rapidez de la salida de platos, no preguntamos, aconsejamos directamente.

**Si ordenan plato principal, sugerir un entrante para amenizar la espera.**

### TIMING

Tiempos de la comida: los tiempos perfectos son 20 min máximo en mesa, para ello si piden un plato elaborado de más tiempo de preparación sugeriremos un entrante tiempo entre plato y plato 8-12 min. Esos tiempos tendremos que controlarlos y marchar mesa si vemos que se demora.

**Cada camarero de zona debe llevar el control de sus mesas. Las bebidas no deben de excederse de 5 minutos.**

Para ayudar con esto debemos de adelantar las mesas que lleguen al principio e ir atrasando las que entran después.

Si justo después de meter la comanda les hablo un poco o les limpio la mesa, la sensación de espera del cliente es menor.

### ANALIZAMOS LAS EXPRESIONES

Observamos al primer bocado de la mesa o durante la comida las expresiones, no hace falta que preguntemos "TODO ESTÁ BIEN", con una sonrisa y analizando las expresiones de la mesa sabremos si todo está de su agrado. Y si vemos expresiones serias entonces preguntaremos.

Cuando recogemos un plato lleno siempre debemos de preguntar qué tal o si había algún problema.

### MIRAMOS POR EL BOLSILLO DEL CLIENTE

Recomendar como si fuese nuestra familia, si piden comida en exceso, pararlos, la **cocina es non stop** y queremos clientes a L/P por lo que miramos por su bolsillo.

Ya sabéis que las raciones son generosas.

### CAMBIAMOS PLATOS SUCIOS Y MARCAMOS CARNES CON SUCHILLO CORRESPONDIENTE

### LIMPIAMOS MESA PARA CAFÉ Y COPAS

Debemos buscar la comodidad de nuestros clientes, por lo que intentaremos mantener la mesa siempre limpia. Cuando pasamos al café dejamos únicamente las bebidas restantes. En cuanto las acaban retiramos.

### LA CUENTA

Es el final de la experiencia del cliente, y por regla general una vez pedida la cuenta abandonamos la atención, cuando nos queda uno de los momentos más importantes: **LA DESPEDIDA Y EL AGRADECER**

El momento de pagar es desagradable por lo que no queremos esperar e insistir para encima pagar, tenedlo en cuenta porque estropeamos el final de la experiencia del cliente.

**IMPORTANTE:** "¡Muchas gracias, BAHIA u LA PALAPA es su casa!"

### PROPINA DIGITAL

Hoy en día la reputación on-line es muy importante, casi el 50% de nuestros clientes vienen a través de internet. Debemos de recomendar y pedir su comentario positivo a aquellas mesas que sepamos que están muy contentas.

Recomendación en TripAdvisor y Google. Dar la tarjeta con vuestro nombre para que os personalicen el comentario.

## CLIENTES DESCONTENTOS

Aquellas mesas en las que no hemos alcanzado sus expectativas o hemos cometido algún error son las que debemos analizar y no permitir que abandonen las instalaciones en desagrado.

## NO EXCUSAS o JUSTIFICACIONES

Si hemos cometido algún fallo o tardanza de cocina o barra, no nos excusamos con que hay mucha gente, hay que ser honestos y pedir disculpas, cometeremos muchos errores pero es importante que los aceptemos, nos disculpemos y lo trabajemos para que no vuelvan a ocurrir.

Es importante que nuestros puntos débiles, aquellos errores mas comunes los comuniquemos y tomemos medidas resolutivas lo antes posible. Estamos para mejorar día a día, por lo que cuando fallamos es cuando más tenemos que preguntar para seguir mejorando. No tengáis miedo.

Siempre preguntar al encargado por una invitación o anulación de plato si lo veis conveniente.