

PROCOLO DE HOSTESS

Dossier



· LA TRIBU ·

JAZBA

INTRODUCCIÓN

Como hostess serás una parte muy importante de la experiencia de cada cliente en nuestro restaurante.

Nos enorgullecemos de nuestras comidas de alta calidad y nuestra atención familiar y emotivas .

Nuestras altas normas sólo pueden mantenerse mediante personas geniales como tú, que compartan nuestros valores y deseen realizar el mejor trabajo posible para nuestros clientes todos los días. Están pensadas para el mejor funcionamiento del local y experiencia del cliente, por lo que debes confiar en ellas y si lo deseas informarte del por que de ellas.

La guía que aparece en las próximas páginas ha sido establecida para ayudarte en tu esfuerzo por brindar esta calidad a nuestros clientes. Este manual te dará las respuestas a preguntas que puedas tener sobre los procedimientos operativos para La Tribu Jazba. Una vez más, **iBienvenido al equipo de La Tribu Jazba!**



FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Ahora eres parte de un equipo dedicado a brindar una maravillosa experiencia y servicio cordial a todo cliente que entre por nuestra puerta.

La hospitalidad es nuestra clave y tú puedes hacer la diferencia esencial para el disfrute y felicidad de las personas.

De las 6 fases de servicio en el restaurante , tú eres responsable de 3 (**recepción , acomodamiento y despedida**), eso te hace ser una figura importantísima.

1.1 RECEPCIÓN

El cliente a su llegada debe percibir una bienvenida con alegría. Los primeros 7 segundos determinan el 80% del estado emocional del cliente en su visita , así tu sonrisa y saludo tiene más importancia de lo que pensabas.

SALUDO , SONRISA Y PRESENTACION

Como anfitrión de la "visita", debes hacer sentirle bienvenido, vendemos que se sientan como en su casa y servicio familiar , por lo que tu comportamiento debe estar en consonancia.

Debes brindar un saludo alegre mirando a los ojos, un cumplido, y reconocer a los clientes habituales por su nombre, hacer que se sientan "especiales".

Depende de ti fidelizar a nuestros clientes, haciéndolos sentir cómodos y felices. Un cliente puede haber tenido un mal día en el trabajo, y ahora desea relajarse; un cliente puede estar celebrando una ocasión especial, un cliente puede sentirse solo y desear conocer gente. Cualquiera sea la razón, eres el anfitrión, debes mantener tu nivel de energía y entusiasmo elevado, entretener a tus clientes, hacer especial el servicio.

Toda emoción se transmite , así que decréteate transmisora de buena energía.

El aroma, la decoración, la música, y la iluminación se estimulan con tu personalidad dinámica y servicio.

LA BIENVENIDA

- Tu saludo es la primera impresión que tiene el cliente del restaurante.
- Recuerda, ni tú ni el restaurante tienen una segunda oportunidad de dar una buena primera impresión.
- Saluda a los clientes, siempre que puedas, dentro de los 30 segundos de haber entrado ellos al restaurante, con un "estaré enseguida con usted", y usa sus nombres siempre que sea posible.
- Quédate parado en el frente, no hagas que el cliente sea el que se acerque. Debes tomar la iniciativa para darles la bienvenida a nuevos clientes.
- Haz que todos los clientes se sientan apreciados y valorados al minuto en que entran por la puerta.
- Tu saludo deberá cambiarse al que te haga sentir más cómodo.
- No seas repetitivo utilizando el mismo saludo siempre.
- Ten cuidado de no permitir que los amigos (clientes) que hagas te quiten mucho tiempo
- Es de gran importancia y un valor comercial que cada cliente reciba un saludo especial

1.2 RECONOCIMIENTO

En nuestros restaurantes deben conocerse a los clientes habituales **(más de 5 visitas)**.

Gracias a la digitalización resulta mucho más sencillo reconocerlo y saber sus gustos, que intentaremos siempre agradecerles y sorprenderles en sus visitas.

Si en algo somos especialistas es en vender felicidad.

- Si es un cliente habitual se le llamará por su nombre :

Buenos días XXX, nos alegra verle de nuevo. ¿Qué tal está? **(ahí detectará su estado anímico y grado de comunicación de ese día)**

- Si es un nuevo cliente:

Buenos días , Bienvenido a la Tribu Jazba. ¿Qué tal está?

"NUNCA HAY SEGUNDA OPORTUNIDAD PARA UNA PRIMERA IMPRESIÓN "

Oscar Wilde

VALORES INNEGOCIABLES

- AMABILIDAD
- SIMPATÍA
- NATURALIDAD
- SINGULARIDAD **¿Qué contamos?**

.1.3 CONFIRMACIÓN RESERVA

IDENTIFICACION Y CALIBRAJE

Acto seguido indagamos si tiene reserva, la pregunta para que no se sienta discriminado si no tiene reserva es:

- ¿Dispone de reserva o desea alguna mesita?

En caso afirmativo confirmamos la reserva y peticiones acompañándolo a la mesa .

En caso negativo , se le informa de disponibilidad, y si hay lista de espera se le ofrecen opciones de la siguiente manera, debemos intentar retener al cliente y no perderlo.

- Disponemos de una listita de espera de xx hora, pero puede apuntarse y darse un paseo o esperar en la playa y le mandaremos un sms, debe estar atento porque dispone de 5 minutos para confirmar la mesa y 10 minutos para llegar al establecimiento **(todo con tono muy cariñoso)**

Recuerda, tú puedes determinar el humor del cliente. Las sonrisas que coloques en los rostros de las personas, mediante tu trato con ellos (ya sea al atender el teléfono, saludar, decir buenas noches, o contestar preguntas) pueden

MARCAR LA DIFERENCIA.

Como hostess también eres la última persona que tendrá contacto con ellos. Cuando se va un cliente, se debe agradecer al cliente, e invitarlo a regresar. Dale al cliente una buena última impresión de nuestro restaurante para finalizar su experiencia con nosotros

1.3 ACOMPAÑAMIENTO

Cuando no dispongamos de la figura de RRPP vosotras sois las responsables de acompañarlos a la mesa . Debemos seguir las siguientes directrices:

- Mantener contacto visual;
- Generar comunicación fluida para conocer más gustos suyos sobre la carta:

1. ¿Es su primera vez con nosotros?

2. En caso de que sí, sabías que tenemos otro restaurante en torre del mar, igual de especial, tiene un rollo muy diferente pero mantiene la esencia.

3. En caso de que sí, ¿has probado ya nuestra carta de cócteles?

4. Si percibimos un acento diferente o poco familiar, ¿No sois de aquí verdad? ¿De dónde sois? ¿Cómo nos habéis conocido? siempre y cuando la conversación fluya y el cliente se encuentre cómodo.

- Presentación de la mesa, si hay varias opciones darle siempre a elegir en la medida de lo posible. Si tiene una mesa preferida respetar su petición.
- Elegir ocupación en orden de ventanal .

CALIBRAJE es una herramienta que nos permite captar los detalles verbales y no verbales que emiten nuestros clientes . Un buen calibraje nos permitirá:

- Captar el momento emocional de nuestros clientes ;
- Respetar sus necesidades;
- No hacernos pesados;
- Analizar el tipo de cliente que estamos atendiendo;
- Encontrar el tipo de comunicación necesaria a emplear;
- Abrir la posibilidad de conectar , vender , sorprender

ES MUY IMPORTANTE LE CONTACTO VISUAL PERMANENTE

LA DESPEDIDA

- Tú como hostess eres la primera y última impresión que tiene el cliente de la tribu Jazba.

Del mismo modo que tu sonrisa y actitud amistosa dieron la bienvenida al cliente , tu agradable saludo de despedida deja al cliente sintiéndose bien y con deseos de regresar

.SONRISA Y CONEXIÓN VISUAL

Tenemos cuatro objetivos distintivos con los clientes que se retiran:

- Asegurarnos de que su experiencia en nuestro restaurante fue agradable. Agradecerles, por su nombre:
- Gracias por todo XXX, en Jazba tiene su casa i!
- Invitarlos a regresar pronto:
- Encantada por su visita XXX, ile esperamos!
- Asegurarnos de que su última impresión es positiva.

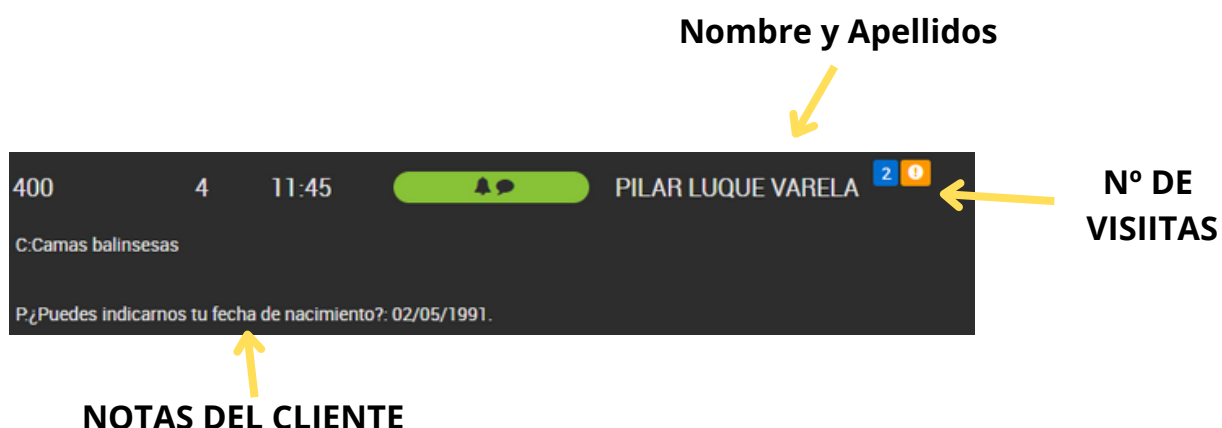
CONCLUSIÓN

Te hemos ofrecido lo básico, según cómo lo vemos, y cómo nos gustaría que se realice. • Deseamos que uses los consejos de servicio del manual, junto con tu sentido común, y sobre todo, **TU personalidad**, para ayudar a crear una atmósfera que aliente a que los clientes y tú lo paséis bien. Cuando esto ocurre, nos aseguraremos el éxito no sólo de La Tribu Jazba, sino el tuyo!

COVERMANAGER

Es una de nuestras herramientas más fundamentales para el desarrollo del conocimiento del cliente llegando a personalizar sus visitas.

1.1 LECTURA DE RESERVAS



1.2 ON THE GO (GESTIÓN DE LISTA DE ESPERA)

Nombre:	Apellidos:	Código del país:	Teléfono:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	ESPAÑA (+34)	<input type="text"/>
Personas:	<input type="checkbox"/> Mesa asegurada al cliente (en algún momento)	Dentro de X minutos:	Idioma:
1		0 minutos	Español
Comentarios:			
Indíquenos si necesita alguno de estos servicios:			
<input type="checkbox"/> Espacio para personas con movilidad reducida			
<input type="checkbox"/> Espacio para carrito de bebé			
<input type="checkbox"/> Viene con mascota			
<input type="checkbox"/> Vienes a celebrar un cumpleaños			
¿Puedes indicarnos tu fecha de nacimiento?			
<input type="text"/>			

Hola XX le cogeremos 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)**

Hacemos que cliente se encuentre en el local cuando la mesa este pagando para agilizar la rotación de mesas.

En caso de que el cliente a los 5 min no responda el sms le haremos una llamada para reforzar su confirmación de asistencia.

El proceso de la lista de espera será el siguiente:

- Cógenos el número de teléfono ya que si es un cliente que ha asistido a nuestro local con reservas anteriormente ya saldrá identificado su nombre y apellido. (Le llamamos con su nombre en caso de salir)
- En caso de no estar registrado cogemos nombre y apellidos.
- Si su espera la realiza en el local pondremos en comentario su mesa. **MUY IMPORTANTE (Aunque el cliente espere en el local cogemos el número de teléfono para ficharlo, pero a la hora de notificarle su mesa borramos el teléfono para no hacer gasto del sms)**

APARIENCIA PERSONAL

-Tu imagen integral es nuestra imagen. Das una impresión distintiva en cada uno de nuestros clientes. La imagen que crees puede mejorar o empeorar nuestro concepto integral y la manera en que nuestro restaurante es percibido por los clientes. Se te confía el manejo de las necesidades de nuestros clientes, y, por lo tanto, debes mostrar limpieza en todo momento. Siempre recuerda:

- Tú eres responsable de mantener tu uniforme limpio en todo momento. No hay excusas para ir a trabajar sin uniforme.
- Una sonrisa es parte de tu uniforme.
- En ningún momento los empleados podrán mascar goma o comer mientras estén en atención al cliente.
- Tu uniforme designado también incluye una **ACTITUD ENTUSIASTA, CONTAGIOSA.**
- Tu uniforme también incluye lo siguiente sin excepciones:
 - Al menos dos bolígrafos, carpeta, papel.
 - Tu Sonrisa

CLIENTES

-Hay muchos tipos de clientes:

- **El cliente exigente:** Este es uno de los clientes más difíciles de complacer. Trata de estar siempre un paso adelantado conociendo lo que lo irrita. Asegúrate de que todo esté correcto antes de servir al cliente exigente. Recuerda todas las pequeñeces que le gustan especialmente, incluso cuando puedan parecer peculiares para una persona común.
- **El cliente que se toma demasiada confianza:** Sé cortés, digno y evita conversaciones largas. Mantente lejos de la mesa, salvo cuando necesite atención real. Nunca trates de dar respuestas en tono de broma a una observación inteligente. Solo te rebajarás y disminuirás al mismo nivel que la grosería del cliente.
- **El cliente que está solo:** No llames la atención preguntándole si está solo. Ubícalo donde pueda ver lo que sucede. El cliente puede sentirse solitario y desear hablar con alguien. Sé amistoso, pero no descuides a los demás clientes. Sin nadie con quien hablar, el tiempo se hace eterno, así que atiéndelo con la mayor rapidez posible. Este puede ser tu cliente más fundamental.
- **El problemático bullicioso:** No te permitas entrar en discusiones. Habla suavemente. No contradigas. Niégate a participar en la crítica de la gerencia, el establecimiento u otros miembros del personal. Evita cualquier tipo de respuesta y permítele terminar de hablar, un "lo sentimos mucho" siempre es la mejor respuesta

RECUERDA, TODO RESTAURANTE DEBE SU EXISTENCIA A SUS CLIENTES

Cuando un cliente se forma una opinión de cualquier establecimiento de comidas, la presentación de comida y servicio son independientes. No importa cuán lindo sea el lugar o cuán deliciosa sea la comida; un mal servicio ciertamente arruinará toda la experiencia de cenar afuera. Cuando se desarrolla un buen servicio, promueve estas cualidades: rapidez, cortesía, buenos modales, entusiasmo y trabajo en equipo. En síntesis, proyecta una actitud profesional. Cada vez que sirvas una mesa, nuestra reputación está en tus manos. Tienes el poder de influir en la opinión de estas personas. Si están felices contigo y tu servicio, probablemente regresen. También pueden recomendar el restaurante a sus amigos. Pero si no están felices.

Para ser eficiente, la gente de servicio siempre debe saber las necesidades de los clientes. Anticipa lo que desearán. Aprende a leer expresiones y lenguaje corporal. Si un cliente está siempre dándose vuelta, moviendo los brazos o asintiendo, seguramente desea algo. Cuanto más deba pedir que lo atiendan, menos disfrutará su velada. La propina que deje reflejará sus sentimientos.

AL SERVIR AL PÚBLICO

En cualquier negocio, se requiere una cantidad de humildad y paciencia. Siempre mantén una actitud amistosa y profesional. Si necesitas ayuda, **PÍDELA**. Incluso si te conviertes en un excelente hostess, habrá momentos en que te atrasarás. Ten consideración suficiente por tus clientes, y la casa, para pedir ayuda cuando sea necesario. Recuerda trabajo en equipo ningún negocio puede sobrevivir sin esto.

- **LLEGA PUNTUALMENTE** A tu turno, vestido adecuadamente, con las manos y uñas limpias, camisa planchada. Si tu apariencia es desalineada, tu rendimiento lo será. Tu apariencia, vestimenta, postura y expresiones predicen a todo el mundo cómo te ves a TI mismo. Enorgullécete de ti y los demás también lo harán.

- **PRESENTATE** Los clientes desean saber quién los atiende; es un toque personal agregado que les gusta. También si han disfrutado la visita, pueden pedir tu atención nuevamente. Incluso les pueden decir a sus amigos que pregunten por ti. Los clientes a pedido son los que dejan mejor propina. De esta manera, puedes desarrollar un seguimiento. **CUANDO LA GENTE SALE A CENAR, DESEAN RELAJARSE** Desean que los ayudes a decidir qué comer, cuándo pedir, qué beber, etc. Estás ahí para cumplir sus necesidades. No seas insistente; sé seguro. Con frecuencia un cliente está nervioso. Es tu trabajo hacerlos sentir cómodos, tanto que deseen volver. **NO TENGAS MIEDO DE LOS CLIENTES.** El 90% de las personas que cenan fuera no notarán un error leve. Relájate, pero estate alerta y eficiente. Siempre en control de la situación. Sé fuerte, pero amable. **SIEMPRE SÉ TÚ MISMO** Desarrolla tu propia manera junto a la mesa. Evita usar repeticiones o frases artificiales. Tus clientes sabrán que estás fingiendo, y no les gustará tu actitud

QUEJA DEL CLIENTES

Siempre que un cliente tenga una queja, trata con ellos de forma calmada. Esto es importante para quejas en persona, como también por teléfono. **ESCUCHA ACTIVA** ; tiene un punto de vista que puede hacernos mejorar. **DISCULPA. OFRECER ALTERNATIVA O SOLUCION.** Nuestra meta es tomar una situación negativa y convertirla en positiva. Discúlpate con el cliente por cualquier inconveniente, y llama de inmediato al gerente.

DIPLOMACIA Y TACTO

Por ser tu posición a la puerta semi estática, los clientes te buscarán para solucionarles los problemas, es decir, cosas perdidas, preguntas sobre espera, preguntas sobre el lugar de su mesa, si necesitan un taxi, etc. No importa cuán ocupado estés, todo cliente debe ser tratado con consideración por sus problemas o intereses. El tacto y la diplomacia bajo presión es una habilidad esencial para tu éxito. Tu capacidad para sonreír y seguir calmad@ frente a la adversidad, eliminará el estrés que encuentres en tu trabajo. Con frecuencia la solución a un problema será hablar con el gerente. No dudes en hacerlo; sin embargo, la mayoría de los problemas se pueden resolver prestando un oído