

PROTOCOLLO DE RR.PP

Dossier



· LA TRIBU ·

JAZBA

INTRODUCCIÓN

Como Relaciones Pública 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 amistosa y receptiva.

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.

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

Eres la pieza clave para redondear la experiencia de nuestros clientes, ya que tu presencia y amabilidad hará que crees una relación con el cliente mientras disfruta de nuestra **experiencia Jazba**.

Tu finalidad en este puesto es conocer, empatizar y fidelizar al cliente.

Por otro lado, el canal visual es la principal vía de información estimulante de deseos y por lo tanto de emociones primarias.

El abanico de posibilidades de llegar a nuestros clientes a nivel visual es muy amplia y rica en matices.

Por eso es muy importante que cuidemos de:

- **LA AMBIENTACIÓN**

La arquitectura y el diseño de nuestro establecimiento es acorde al tipo de experiencia que queremos ofrecer.

Por eso es muy importante tener una visión de 360° con el fin de cuidar y mimar esos pequeños detalles que pueden marcar diferencia como por ejemplo, **la mesa mise place ordenada y limpia, los papeles en el suelo, la iluminación, el volumen de la música, el montaje de mesa adecuado**.

La importancia de nuestro trabajo es SORPRENDER dándole a nuestro cliente que no espera llegando a emocionar, como por ejemplo: Dirigirnos por su nombre, conocer su plato favorito, resaltar la conversación que tuvisteis la última vez, saber su interés cada vez que nos visita.

INFORMES

Realizaremos diariamente un informe de reservas que se lo haremos llegar a los camareros y hostess. **(Estos informes tienen que tenerlo antes de las 11h para medio día y antes de la 19h para la noche)**

Este informe es la base primordial para la fidelización del cliente en el mismo establecimiento.

Los informes recogen la siguiente información:

- Nombre y Apellido
- N° de mesa y comensales
- Intereses **(De donde viene, sus gustos musicales, camareros favorito, mesa favorita)**
- Resumen de los últimos platos que ha comido
- Plato, vino o cóctel favorito

Estos informes es la pieza clave para impresionar y fidelizar a nuestros clientes en el mismo establecimiento.

EL SALUDO

- 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

ACOMPAÑAMIENTO

Somos las responsables de acompañarlos a la mesa al cliente. 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.

CREAR UNA RELACIÓN Y CONFIANZA CON EL CLIENTE

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

EN LAS HORAS PUNTUALES DE RESERVAS, LA RR.PP APOYARÁ A LA HOSTESS PREGUNTANDO A LA COLA SI TIENEN RESERVAS Y UBICARLOS DIRECTAMENTE EN SU MESA

DESARROLLO DEL SERVICIO

Es muy importante remarcar que no somos camareros pero somos como el camarero infiltrado.

UNA VEZ QUE EL CLIENTE ESTE SENTADO EN SU MESA TENEMOS QUE VER QUE LA INTEGRACIÓN ESTÁ FUNCIONANDO

Tenemos que tener una visión de 360ª y evitar cualquier malestar de nuestro servicio, como por ejemplo:

- Si un cliente llama al camarero y este no lo ve, nos acercamos para comentarle que ahora mismo le avisamos.
- Si vemos algún gesto de malestar nos acercamos y preguntamos si podemos ayudarlo.
- Si se retrasa un plato hablamos con el camarero de la zona para que busque la solución lo antes posible.
- **MUY IMPORTANTE SI EL CLIENTE NOS COMENTA QUE TIENE PRISA SE LO COMENTAMOS AL CAMARERO Y COCINA PARA QUE PUEDA AGILIZAR SU SERVICIO LO ANTES POSIBLE**

Siempre y cuando el trabajo nos lo permita ayudaremos a levantar platos de las mesas con el fin de coger el feedback de el.

Nos acercaremos y preguntaremos sin ser pesados, entablamos conversación si ellos la comienzan (**Recuerda que le gusta sentirse escuchado**)

Como RR.PP es muy importante que conozca nuestra carta y tengas la capacidad de vender y recomendar según los gustos del cliente, ya que una vez que entable relación busca el consejo de alguien cercano.

DOBLAJE DE MESA

Ahí estamos nosotras para montar la mesa, todo cliente tiene el mismo derecho de disfrutar de la experiencia como si fuera el primer cliente que se sienta, por eso tenemos que tener en cuenta:

- Que la mesa este limpia.
- Poner el centro de mesa (**FLORES**)
- Mantel, platos y cubiertos bien colocados y limpios
- Que el espacio se encuentre limpio.
- El cojín de la silla ordenado y limpio
- Que la mesa no se quede coja.

SALUDO DE DESPEDIDA

- Nos despedimos de nuestros clientes, siempre que se puede con su nombre.
- Asegurarnos de que su experiencia en nuestro restaurante fue agradable.
- Agradecerles, por su nombre.
- Invitarlos a regresar pronto.
- Asegurarnos de que su última impresión es positiva

FEEDBACK

Es una de las partes mas importante, ya que tenemos que coger el feedback de todos los clientes para trabajar su experiencia en su próxima visita.

Lo realizaremos a través de una hoja de ruta:

PLANTILLA DE FEEDBACK

LOCAL: _____ FECHA: _____

Nº MESA	NOMBRE Y APELLIDOS	RESERVA/ LISTA DE ESPERA	OBSERVACIONES

- Anotaremos fecha y turno.
- Nº de mesa (**Es muy importante para localizar al cliente sobre todo a los de lista de espera**)
- Nombre y Apellido
- Si viene por reserva o lista de espera.
- Información relevante del cliente ha tener en cuenta en su próxima visita

Estos datos será metido en **COVERMANAGER** a final del día. Y realizaremos un informe con todos los datos relevantes para pasarlo a dirección a final de semana:

- Servicio: reconocimiento o mejoras de él
- Producto: **platos o bebida que han recalcado o han puesto pegas (si el cliente echa de menos algún plato)**
- Ambiente: **iluminación, sonido, limpieza**

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

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