

1. Introducción

El objetivo de este manual es proporcionar pautas claras para ofrecer un servicio al cliente de excelencia en el restaurante "¡La Jama!". Nuestro éxito depende no solo de la calidad de los mariscos que servimos, sino también de la experiencia que los clientes tienen durante su visita. Este manual asegura que cada miembro del personal de servicio sepa cómo interactuar de manera profesional, cortés y eficiente con nuestros clientes.

2. Principios Fundamentales de la Atención al Cliente

Actitud y Comportamiento

- Siempre muestra una actitud **positiva, amigable y servicial**. Los clientes deben sentirse bienvenidos y valorados desde el momento en que ingresan al restaurante.
- Mantén una **actitud proactiva**: anticipa a las necesidades de los clientes sin que tengan que pedirte las cosas.
- Evita discusiones, actitudes defensivas o negativas en todo momento, incluso cuando enfrentes una situación difícil.

Comunicación Efectiva

- La **escucha activa** es esencial: presta atención a lo que el cliente dice, haz preguntas si es necesario y asegúrate de entender completamente sus pedidos o inquietudes.
- Utiliza un **lenguaje claro y respetuoso**. Si el cliente tiene dudas sobre el menú, ofrece explicaciones detalladas de manera amigable.
- **Mantén contacto visual** y usa un tono de voz amable que transmita cortesía y profesionalismo.

Profesionalismo y Ética

- Cumple con los **tiempos de servicio** y mantén siempre un comportamiento ético. Nunca ignores a un cliente o pongas en riesgo su experiencia.
- En caso de un error, **admite la responsabilidad** y actúa rápidamente para resolver el problema de manera satisfactoria.

3. Proceso de Atención al Cliente

Recepción de Clientes

- Recibe a los clientes con una **sonrisa y un saludo cordial**. Acompáñalos hasta su mesa y asegúrate de que estén cómodos antes de entregarles el menú.
- Pregunta si tienen una **reserva previa** o si prefieren algún lugar específico en el restaurante (por ejemplo, cerca de la ventana, en un área más tranquila, etc.).

Toma de Órdenes

- Al tomar la orden, asegúrate de ser **claro y preciso**. Confirma las preferencias o restricciones alimentarias de los clientes, como alergias o dietas especiales.
- Haz sugerencias sobre platos del menú, ofertas especiales o recomendaciones del chef para mejorar la experiencia gastronómica del cliente.
- Repite la orden para asegurarte de que se ha entendido correctamente.

Servicio de Alimentos y Bebidas

- Sirve los platos con cuidado, asegurándote de que estén **presentados correctamente** y a la temperatura adecuada.
- Ofrece **rellenar bebidas** o cambiar utensilios si es necesario durante la comida.
- Mantén una **vigilancia discreta**: asegúrate de que los clientes estén satisfechos sin interrumpir constantemente su experiencia.

Gestión de Sugerencias y Reclamos

- Si un cliente tiene una sugerencia o queja, **escúchalo con atención** y **responde de manera empática**. Nunca discutas ni contradigas al cliente.
- Si el problema no puede resolverse de inmediato, informa al encargado o supervisor para buscar una solución rápida.
- Asegúrate de **tomar medidas correctivas** cuando sea necesario y ofrecer disculpas sinceras en nombre del restaurante.

4. Manejo de Situaciones Especiales

Clientes con Alergias o Restricciones Alimentarias

- Es fundamental **confirmar cualquier alergia o restricción** alimentaria al tomar la orden. Informa de inmediato al personal de cocina sobre cualquier requerimiento especial.
- Asegúrate de que el cliente se sienta **seguro** con respecto a la preparación de su comida y responde a todas las preguntas que tenga sobre ingredientes o métodos de cocción.

Clientes Insatisfechos o Conflictivos

- En caso de que un cliente se muestre insatisfecho, **mantén la calma y la empatía**. Escucha sus quejas sin interrumpir y ofrece una solución que pueda satisfacerlo, como cambiar el plato o invitar una bebida.
- Si la situación no puede manejarse fácilmente, busca el apoyo del **encargado o supervisor**.

Clientes con Necesidades Especiales

- Si un cliente tiene necesidades especiales (por ejemplo, accesibilidad, preferencia de asiento, etc.), asegúrate de acomodarlo de la mejor manera posible.
- Sé **amable y comprensivo** en todo momento, mostrando disposición para hacer ajustes.

5. Normas de Presentación Personal

Vestimenta y Aseo

- El personal de atención debe usar el **uniforme completo y limpio** en todo momento. Mantén una imagen profesional y pulcra.
- Es obligatorio el uso de **zapatos cómodos y cerrados**, y el cabello debe estar recogido si es largo.
- Mantén una **higiene personal impecable**: uñas limpias y cortas, sin joyas innecesarias, y usa desodorante.

Lenguaje Corporal y Postura

- Tu **lenguaje corporal** debe ser abierto y amigable. Evita cruzar los brazos, mirar al suelo o a tu celular mientras hablas con los clientes.
- Mantén siempre una **postura erguida** y profesional, demostrando interés por la interacción con los clientes.

6. Técnicas de Ventas y Mejora de la Experiencia del Cliente

Promoción de Platos Especiales y Bebidas

- Familiarízate con el menú del día, promociones y ofertas especiales para poder **sugerir platos o bebidas** a los clientes de manera efectiva.
- Haz recomendaciones personalizadas, preguntando a los clientes si prefieren platos más ligeros o si tienen alguna preferencia de sabor (picante, suave, etc.).

Sugerencias de Maridaje

- Ofrece **sugerencias de maridaje** para mejorar la experiencia del cliente. Por ejemplo, recomienda un vino o bebida específica que complemente el plato que han pedido.

Venta Cruzada y Venta Incremental

- Propón productos adicionales, como **entradas, postres o acompañamientos**. La venta cruzada y la venta incremental son claves para mejorar las ventas y la experiencia del cliente.
- Hazlo de forma natural, sugiriendo siempre algo que complemente el pedido del cliente.

7. Trabajo en Equipo y Coordinación con el Personal de Cocina

- Mantén una **comunicación constante** con el personal de cocina para asegurarte de que las órdenes se sirvan correctamente y en tiempo.
- Si notas alguna demora o problema, infórmalo inmediatamente al cliente, explicando con cortesía el motivo de la espera o el inconveniente.
- **Colabora** con tus compañeros en la atención a los clientes. Ayúdales si ves que están ocupados, y coordina con el equipo para asegurar que el servicio sea fluido.

8. Consecuencias del Incumplimiento de las Normas

El incumplimiento de las normas establecidas en este manual puede derivar en:

- **Advertencias verbales o escritas** por faltas menores, como demoras en el servicio o actitudes inapropiadas.
- **Sanciones más severas** para infracciones graves, como maltrato a un cliente, incumplimiento de las normas de presentación o manejo inadecuado de quejas.
- En casos extremos, puede llegarse a la **suspensión o terminación de contrato**.

9. Conclusión

En "¡La Jama!", la satisfacción del cliente es nuestra principal prioridad. Seguir este manual te ayudará a ofrecer un servicio de calidad, mejorando tanto la experiencia del cliente como el ambiente de trabajo. El compromiso con estas normas asegura que cada cliente se sienta valorado y desee regresar al restaurante.