

## PROTOCOLO IV

### La recepción

En esta unidad vamos a abordar la recepción de los clientes en el establecimiento.

Saber que en el primer contacto, la primera impresión, la primera vista es donde te juegas el 50% del éxito de tu servicio, es fundamental para que comience bien tu servicio.

- Cuida los detalles
- Realza tu sonrisa
- Y mentalízate de que debes transmitir seguridad y atención en todo momento.
- El cliente debe sentirse atendido desde que cruza el umbral de tu establecimiento.

### ¿Cómo hacerlo?

El saludo: Bienvenido, ¿en qué le puedo ayudar?

Mostrándote proactivo ¿Tiene mesa reservada? ¿no? ¿espere un momento que le busco una?

En caso de ser el primero en llegar de un grupo,

Acompañarle a la barra

Nunca se debe pasar a la sala sin que la mesa esté completa.

### En la barra

Ofrece un aperitivo, prensa, etc.

Es preferible entregar las cartas a todos los comensales a la vez, sin embargo, si algún cliente quiere adelantarse facilítasela.

### Estandarizar un método de comunicación entre el personal y el libro de reservas

Conocer el global del trabajo que aportan las reservas

Comunicárselo al personal y adjudicarles determinadas mesas

Cuidar los detalles para no irritar al cliente (vienen con hambre y sed)

Recibir al cliente con una sonrisa

Anticiparse a sus necesidades rebajará su nivel de stress (prestarle atención aunque estés liado “ahora mismo le atiendo Sr./Sra.”

## RESUMEN

La bienvenida

La sonrisa

Recibir al cliente

Preguntar por sus necesidades

Acomodarle

Hacerle que se sienta a gusto