



6 pasos
para mejorar la atención
al cliente en tu
restaurante o panadería.

1. Crea un protocolo de atención.

Así como hay una receta que debes seguir para preparar un plato o un delicioso y crocante pan, también debe haber un procedimiento a la hora de atender a tus clientes. En él se debe establecer claramente los pasos a seguir para cada situación que se pueda presentar.

Por ejemplo:

- Cuando la atención sea dentro del local, establece un saludo estándar cada vez que ingrese un cliente.
- Cuando la atención sea para delivery, marca un discurso inicial para identificar si es un cliente nuevo o ya tiene un historial de pedidos.

Con esto ayudarás a tu personal a trabajar con una mayor seguridad.



2. Rodéate de personas con vocación.

El puesto de atención al cliente debe estar íntimamente relacionado con la vocación de cuidar, “engreír” y atender. Es por esto que debes contratar a personas que tengan vocación, actitud y ganas de ofrecer una agradable experiencia a tus clientes. Muchas veces la experiencia o antigüedad no significan que el personal dé un mejor servicio. Alguien joven y sin experiencia también puede ganarse el corazón de tus clientes y hacer que, gracias a él o ella, regresen semanalmente a tu restaurante.



3. Capacita a tu personal.

Tu equipo es la carta de presentación de tu restaurante o panadería durante el tiempo que dure la experiencia de tus clientes y no puedes suponer que ellos conocen los conceptos básicos de la atención. Es por esto que debes capacitar a tu personal y dotarlo con las herramientas necesarias para poder proporcionar un trato adecuado, siempre reforzando su autoestima y confianza en sí mismos. Por ejemplo: asegúrate de que todo tu personal conozca la carta.

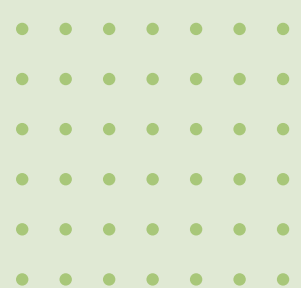
No hay una forma inmediata para mejorar la atención al cliente, para conseguirlo se requiere paciencia, dedicación y capacitación.



4. Pon el foco en el cliente.

El cliente es tu tesoro más preciado. Piensa que de todos los restaurantes o panaderías que hay, él ha elegido tu negocio. Es por esto que debes esforzarte para que disfrute de tu servicio y así quiera volver. Para lograr esto, puedes implementar estas acciones:

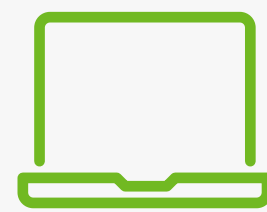
- Llama a tus clientes por su nombre. Algo tan simple como esto hace que el cliente se sienta especial.



- Recuerda las preferencias de tus clientes. Conocer cuál es su plato o empanada preferida es un plus frente a tu competencia. Para que tu personal lo recuerde, puedes crear un historial con las preferencias de tus clientes o implementar una caja digital, donde podrás ver el historial de compras de cada persona.

¿Quieres tener un **sistema de caja digital?**

**Ingresa
AQUÍ**



aloluciones.com.pe



5. Trabaja en equipo.

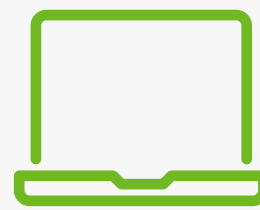
Suele decirse que “ningún coronel ganó solo las batallas”. La atención al cliente en un restaurante o panadería es definitivamente un trabajo en equipo. Intervienen desde el personal de salón o mostrador, que recibe y atiende a los clientes; hasta los asistentes de cocina, quienes ayudan a que los platos salgan a tiempo.



6. Genera confianza.

A partir de la pandemia, muchos clientes han comenzado a buscar negocios con los implementos de seguridad necesarios y suficientes para proteger su salud. Te invitamos a ingresar a Crecemos Juntos y ver un webinar sobre cómo poner en marcha una estrategia que te ayude a generar confianza en tus clientes.

Haz clic aquí y mira el video



crecemos-juntos.com





09



Como ves, una buena atención al cliente

conlleva tener en cuenta una serie de factores, que juntos, harán que las personas disfruten de una experiencia digna de recordar y no solo querrán volver a visitarte, sino que también te recomendarán a otras personas.



 **alicorp**