

# 1. Introducción

La **atención al cliente** es la tarea **principal y prioritaria** del profesional de la hostelería y restauración. Para lograr que el cliente quede satisfecho con el servicio de nuestro establecimiento hay que tener presentes unas normas y principios que nos ayudarán a cumplir con este cometido, nos referimos al **Protocolo**.

En nuestra labor diaria en hostelería podemos decir que el protocolo está presente, por ejemplo, en la correcta preparación y servicio de una mesa, así como durante la preparación de un banquete o evento al que asistirán importantes personalidades.

Otro aspecto importante del protocolo en hostelería es el trato a los clientes, como indicamos antes. Un profesional debe saber agradecer y tratar con **amabilidad, pero sin servilismo, al cliente.**



**Conocer cómo dirigirse a ellos, recibirlos, ubicarlos y servirlos**, es nuestro principal cometido, ya que debemos tener en cuenta que ellos lo esperan de nosotros como profesionales. Hay que recordar que un profesional que se desenvuelve con seguridad entre sus clientes inspira confianza.

La calidad en la atención al cliente es un valor diferencial que distingue a un buen camarero de otro que no lo es. Esta satisfacción no sólo se consigue ofreciendo buenos productos, servidos de una manera protocolaria, sino dando al cliente aquello que espera recibir: **aprecio, atención, reconocimiento, rapidez, amabilidad, respeto**, es decir, un buen camarero debe ser capaz de crear sensaciones positivas en los clientes por el mero hecho de servirles.

En este bloque trataremos las claves para una correcta atención al cliente. Conoceremos los tipos de clientes y su comportamiento, aprendiendo a tratar a cada cliente con sus peculiaridades. Lo que buscamos es la satisfacción del cliente y su fidelidad.

## 1.1 Relación con el cliente

### *Un camarero olvida a sus amigos*

La manera de dirigirnos al cliente será siempre de **“usted”**, aunque sea un cliente frecuente, no podremos tomarnos confianzas, aunque nos la concedan. Más adelante veremos el trato de cortesía que tendremos que usar para determinados casos.

El personal deberá mantener discreción y **evitar conversaciones, llamadas personales y posibles conflictos** entre compañeros delante de los clientes, cualquier problema en el trabajo deberá ser resuelto sin perder la compostura manteniendo tono y vocabulario correcto y el cliente será siempre ajeno a cualquier situación desagradable.

Si un cliente llega al establecimiento y nos encontramos en el caso de estar ocupado con otro cliente se le realizará una indicación gestual y se mantendrá el contacto visual con el cliente que espera. En caso de estar ocupado con otro empleado se pospondrá el asunto hasta que el cliente sea atendido.

En el caso de estar realizando una gestión que no podemos aplazar, se mantendrá el contacto visual durante el desarrollo de la misma y si esta conlleva **más de cinco minutos** ofreceremos al cliente un lugar donde pueda **esperar cómodamente**.

Si por algún motivo tuviéramos que dejar de atender al cliente le pediremos **permiso** y **disculpas** e intentaremos que algún compañero se ocupe de él procurando volver lo antes posible. Cuando un cliente se dirige a cualquier empleado, éste le atenderá con amabilidad, verificando la satisfacción del mismo y en el caso de que no se trate de nuestra área de actuación, enviaremos lo más rápidamente posible al compañero de esa área.



El personal siempre tiene que estar accesible para el cliente, es decir:

- *Siempre visible al cliente.*
- *Nunca dar la espalda.*
- *Mantener atendidas sus labores, sin perder de vista al cliente.*

## 1.2 Orden a seguir en el servicio

*Las mujeres y los niños primero, solo en los naufragios.*

Analicemos algunas situaciones para conocer el orden de servicio. Para que este orden salga correctamente, hay que coordinar bien con la cocina los platos que han de salir primero, apuntando el orden en la comanda.

### **A. Comida informal:**

Atenderemos a las señoras por orden de edad, seguido de los señores por orden de edad y finalmente los niños.  
Es la base de cualquier protocolo.

### **B. Comida de negocios:**

Atenderemos a las señoras por orden de edad, seguido de los señores por orden de edad, siendo el último en servir la persona que invita.

### **C. Grupos o mesas de menú concertado:**

Señoras por orden de las agujas del reloj y señores con el mismo criterio.



### **D. Comidas de clientes internos:**

Señoras por orden de cargo profesional, señores por el mismo criterio y el último en servir será el director del establecimiento o mayor cargo.

### **E. Situación desconocida:**

Seguiremos la regla de la comida informal, que es la base del protocolo.

## **1.3 Tratamiento-Títulos de cortesía**

El título de cortesía es el tratamiento que se da a una persona por razones de cargo o categoría, es fundamental una correcta utilización del tratamiento por parte del personal de hostelería, por el contacto que pueden tener con los asistentes a un determinado banquete. Ciertos tratamientos oficiales vienen regulados por ley y los no oficiales vienen determinados por la educación y cortesía.

El personal de servicio **nunca** utilizará el **tuteo** como mencionamos anteriormente, el trato será siempre de **“usted”**, sobre todo con personas que no se conocen previamente, y si, una vez hechas las presentaciones el cliente o invitado nos indicara que desea ser tuteado, **no deberíamos acceder a su petición** (diciéndoselo al cliente con todo respeto y cortesía), como empleados de un establecimiento debemos marcar la distancia con el “usted” y el resto de tratamientos oficiales durante cualquier tipo de celebración. Se indican a continuación algunos tratamientos especiales, aunque, en la mayoría de las ocasiones (excepto en el caso de Reyes y Príncipes).

Es aceptable e incluso conveniente utilizar la palabra **señor seguida del cargo ocupado por el cliente** (Señor Presidente, Señor Alcalde, Señor Obispo,...).



## MANUAL DAMITO DE HOSTELERÍA PROFESIONAL

Se tiende a utilizar el tuteo con los clientes de confianza, pero sobre todo con gente joven (al menos más joven que el camarero) para no parecer servil. No lo haga. Además de ser una falta de profesionalidad terrible, nunca se sabe con quién se está hablando.

En una ocasión F<sup>o</sup> Jimenez Cortez, camarero con 30 años de experiencia en el sector y que se enorgullecía de haber servido al mismísimo Papa se encontró con que entraba por la puerta del local el subdirector acompañado de un joven elegantemente vestido. Como era bastante conocido del subdirector le saludo cariñosamente con un ¡Que pasa Juan! Acto seguido se dirigió al joven y le dijo " ¡¿Qué tal chaval?! No hagas caso a este que es un jueguista, jajaja...¿Qué te pongo? Al ver la cara pálida del subdirector comprendió que algo iba mal. El joven resultó ser un empresario de éxito al que apodaban "el niño" (apodo que el odiaba) y que estaba pensando en comprar el local. Por supuesto el camarero quedó despedido al comprar el joven el local.

Existen muchos títulos de cortesía, aunque, en la actualidad pueden reducirse a unos pocos que hemos resumido en la siguiente lista:

- **Gobernantes Reales (Reyes, Príncipes)**

*Majestad* en el caso de Reyes y Reinas

*Alteza* en el caso de Príncipes y Princesas.

- **Gobernantes Nacionales y autonómicos (Presidente, Ministro,...)**

*Excelencia*

- **Gobernantes locales (Alcalde, Concejal,...)**

*Excelentísimo, Ilustrísimo*

- **Cargos religiosos superiores (Cardenales, obispos, arzobispos...)**

*Eminencia*

Si se atreve a utilizar los títulos de cortesía tenga en cuenta que no siempre es fácil conocer el cargo de cada persona, por lo que le daremos una lección de psicología.

La gente es vanidosa por naturaleza, por lo que en caso de no conocer el cargo exacto de una persona le recomendamos que se dirija a ella un título superior del que correspondería, es decir, si no sabe si la persona a la que se dirige es alcalde o presidente autonómico, diríjase a ella como "Excelencia" (el tratamiento de un presidente autonómico). El cliente se sentirá mejor si es sobrevalorado que infravalorado y si le corrige lo hará con benevolencia.

No obstante, tenga cuidado en no utilizar un título demasiado alto o el cliente pensará que se ríe de él.

Nuestra recomendación, sin embargo, es que si desconoce que tratamiento utilizar, recurra al siempre bien recibido y listo para ayudar "Señor".

## 1.4 Tipología del cliente.

*Los clientes son como una caja de bombones...  
Nunca sabes lo que te va a tocar.*

Cada cliente es diferente. Unos son más tímidos, otros extrovertidos, algunos nerviosos... Debemos saber identificar a cada uno para poder tratarles como ellos quieren ser tratados. Tenemos que tener una idea y una base en la que apoyarnos para tener buen éxito en la acción.

Los clientes pueden dividirse en varias categorías en función de su carácter y en función de su comportamiento, no obstante, pueden resumirse en las siguientes.

En función de sus características:

### Cientes con necesidades especiales



- **¿Quiénes son?**

Clientes con **discapacidad**, **ancianos**, **extranjeros** que no conocen el idioma.

- **¿Cómo son?**

Clientes **desconfiados** (sobre todo los extranjeros).  
No les gusta ser el centro de las miradas.  
Aunque necesiten ayuda probablemente no la pidan.

- **Como tratarlos**

Siempre con **delicadeza y discreción**.



Pedirles permiso para prestarles ayuda y mostrar naturalidad al hacerlo.

Despejarles el paso.

Hay que estar **especialmente pendientes** de ellos para que no se sientan desatendidos.

## **Cientes empresariales**



- **¿Quiénes son?**

Cientes en comida de negocios o trabajadores en la hora de la comida.

- **¿Como son?**

**Apresurados, exigentes, fieles** (si se les trata bien).

- **Como tratarlos**

Intentar asignarles una mesa cuanto antes.

Intentar recordar sus costumbres y preferencias.

En el caso de la comida de negocios colocarlos en un sitio poco transitado y alabar al anfitrión (por ejemplo reconociendo su gusto en la elección del vino).



## Cientes en grupo



- **¿Quiénes son?**  
Gente que festeja algo, reuniones de amigos, familias.
- **¿Cómo son?**  
**Escandalosos**, por el momento festivo o por los niños (en el caso de las familias).  
Imposible contactar con el o conseguir que nos atienda.
- **Como tratarlos**  
Asignarles una **mesa apartada** para que tengan mayor intimidad o para que no puedan ser una molestia para el resto de comensales (por el ruido).  
En el caso de las familias, intentar **entretener a los niños** para liberar a los padres.



En función de su comportamiento con nosotros:

## Cientes fáciles



- **¿Cómo se comportan?**

Son clientes **amables** y con **sentido del humor** que perdonan los pequeños errores.

Son **habladores** aunque algunos pueden acaparar demasiado al camarero.

- **¿Como debemos comportarnos?**

Con **cordialidad**, presentándoles sugerencias.

Desviando su atención (en el caso de clientes charlatanes) o indicándoles con amabilidad que tenemos otras tareas.



## Cientes difíciles



- **¿Como se comportan?**

Cientes introvertidos o tímidos que no se quejan pero que tampoco dan opción al error. Si hay alguno, no vuelven al local.

Se les reconoce porque no hablan demasiado.

Generalmente tienen las manos cruzadas sobre el regazo y no miran a los ojos.

Suelen mostrar su opinión en redes sociales, foros, etc, para desahogarse.

- **¿Cómo debemos comportarnos?**

Hay que estar muy atentos por si notamos que algo le disgusta pero con discreción.

Hay que medir mucho las palabras y no ser demasiado insistente.

En este caso es preferible no recomendar ningún plato a no ser que lo pida el cliente.

*En el siguiente video puede ver como es una persona tímida (el video dura 6 minutos, aunque representa muy bien lo que es una persona tímida).*

### [VER VIDEO](#)

(Active los subtítulos en español haciendo click en el símbolo de la parte inferior de la pantalla)



## Cientes problemáticos



- **¿Cómo se comportan?**

**Cientes sabelotodo** que intentan dar lecciones de forma paternalista (como si fueran nuestro profesor) o poniendo en duda nuestra profesionalidad.

**Cientes quejicas** a los que todo les parece mal. Suelen tener alguna frustración externa y deciden pagarlo con nosotros.

**Cientes fraudulentos** que buscan cualquier excusa para indignarse y conseguir que le compensemos de alguna manera (invitación a otra comida,...).

- **¿Cómo debemos comportarnos?**

Escuchando con humildad (sin alterarnos ni llevarles la contraria) y agradecerles la información pero siendo firmes (no tenemos por qué hacer las cosas como ellos dicen).

Debemos conocer lo que servimos y como lo servimos para poder demostrar nuestra profesionalidad y contestar con seguridad.

*En el siguiente video puede ver un ejemplo sobre como se comportan y como tratar a clientes problemáticos.*

**[VER VIDEO](#)** (Clientes problemáticos)

## 1.5 Gestión de quejas

*Si no puedes evitar que se quejen, no te unas a ellos.*

Las **quejas** se encuentran ubicadas dentro del contexto de las experiencias insatisfactorias de los clientes, por lo que su conocimiento permite identificar cuáles son las respuestas más frecuentes de los comensales después de haber tenido la experiencia durante el servicio.

Hay **cuatro etapas** generales en el proceso de resolución de quejas, con una serie de pasos cada una de ellas, que son fundamentales, y en las que hay que poner en funcionamiento una serie de habilidades distinta.

### **1ª ETAPA: EL MANEJO DE LAS EMOCIONES** (Del empleado y del cliente)

- **Recepción de la queja**
- **Crear un clima que conduzca a la resolución de la queja**

*En esta primera etapa es necesario centrarse en el cliente y tratar los aspectos subjetivos y emocionales del problema, ya que, sin este análisis previo, es difícil resolver el problema.*



Cuando se trata de una queja es fundamental que el empleado **mantenga la compostura, minimice el estrés y que tenga una actitud proactiva hacia el cliente**, pensando en la oportunidad de mejora que le brinda.



## MANUAL DAMITO DE HOSTELERÍA PROFESIONAL

Los inicios del contacto son vitales para el posterior éxito del mismo: es conveniente crear una atmósfera de colaboración, no de enfrentamiento con el cliente, para lograrlo, puede comenzar por ponerse en la piel del cliente y pensar cómo le afecta este problema en concreto. Es el momento de dejar hablar al cliente, sin interrumpirle, para que se tranquilice si está nervioso y, en cualquier caso, para mostrarle nuestra disposición a solucionar el problema.

Frases como: *"Le comprendo"*, *"haré todo lo posible por solucionar el problema"*, etc son vitales para que el cliente se sienta comprendido.

En esta fase el lenguaje no verbal es muy importante.

Si nota que el cliente aprieta los labios, abre los ojos o cruza los brazos sobre el pecho es señal de que está comenzando a enfadarse.

Es el momento de indicarle que va a llamar al encargado o a algún otro superior para solucionar el problema.

Recuerde esto, el estado mental hace que adoptemos unas posturas con el cuerpo y al contrario, si adoptamos ciertas posturas con el cuerpo (cruzar los brazos sobre el cuerpo por ejemplo) se crearán en nosotros estados mentales relacionados con esa postura (en el caso de cruzar los brazos se genera un estado a la defensiva)

Mantener la compostura y la tranquilidad, no significa hablar al cliente con una falsa sonrisa congelada en la cara y con los brazos cruzados sobre el pecho. Esos son signos de alguien que se encuentra tenso y subconscientemente provoca la misma actitud en la parte contraria.

Cuando note que se pone tenso y tiene los brazos cruzados, descrúcelos y ponga las manos a la espalda (es una actitud de reflexión y benevolencia) y si nota que su cliente cruza los brazos sobre el pecho procure que los descruce, entregándole un bolígrafo por ejemplo para que escriba la queja. Esto provocará que se relaje un poco y le permitirá hacerle razonar.

## **2ª ETAPA: EL TRATAMIENTO DEL PROBLEMA**

- **Identificar el problema**
- **Resolver el problema**
- **Verificar que al cliente le satisface la solución**



*En esta segunda etapa se trata de llegar a saber cuál es el verdadero problema para solucionarlo lo antes posible. Sin descuidar el trato con el cliente, es el momento de escuchar mostrar eficacia y centrarse en la solución del problema.*

Sólo en el caso de que la persona que ha recibido la queja se halle incapacitada para resolverla se debe pasar al cliente a un superior.



Por último, una vez que se ha resuelto la incidencia, es conveniente verificar que el cliente comprende la solución y le satisface.

- ✓ **Escuchar**
- ✓ **Comprender**
- ✓ **Interés por el cliente**
- ✓ **Eficacia**

No es cierto que el cliente siempre tenga razón. Hay clientes insoportables que solo se quejan para llamar la atención o porque han tenido un mal día, no obstante, incluso en estos casos mantener la compostura demostrará al cliente su capacidad de control de la situación.

Piense que el cliente quiere que le escuchen. Si es capaz de demostrar que le entiende, habrá ganado la batalla

### **3<sup>a</sup> ETAPA: LA DESPEDIDA**

- **Agradecer la queja al cliente**
- **Despedirnos correctamente**
- **Realizar un seguimiento**



Una vez resuelto el problema, debemos volver a centrarnos en el cliente y agradecer al cliente la oportunidad de mejorar que nos da al presentar su queja.



Debemos despedirnos del cliente de forma correcta y hacer un seguimiento posterior para comprobar que está satisfecho. Internamente, debemos seguir el curso de la queja, para asegurarnos de que lo que se ha acordado con el cliente se lleva a cabo y en el tiempo estimado.

No se puede volver a fallar.

### **4º ETAPA: APRENDER DE LA EXPERIENCIA**

- **Aprender de la queja**
- **Mejorar**

*Esta cuarta etapa es la **más importante** del proceso de tratamiento de quejas. En ella el objetivo es aprender de la queja, reflexionar sobre lo que esta queja en particular puede enseñar al profesional sobre él mismo y su trabajo y su entidad.*

Debemos pensar sobre las causas del problema que ha planteado el cliente y asegurarnos de que se hace todo lo posible para que no vuelvan a producirse problemas similares.

En definitiva, si queremos comportarnos como profesionales inteligentes dentro de organizaciones inteligentes hay que comprometerse a arreglar lo que la queja ha revelado que necesita arreglo y asegurarse de que se hace. Para ello,  puede ser de utilidad llevar un registro de las quejas de los clientes  donde se especifique las acciones que se tomaron, el número de incidencias, etc.



Siempre podemos aprender algo de la queja de un cliente. Incluso si no tiene razón, podremos aprender a argumentar de forma inteligente para ayudarlo a ver su error. El objetivo final no es conseguir que no haya quejas (los clientes siempre nos regalan alguna) sino que las que haya sean fácilmente subsanables.

*En el siguiente video puede ver un ejemplo sobre como el mal control de una queja por parte de un camarero provoca una situación muy complicada*

## [VER VIDEO](#)

(Queja complicada de la película "Un día de furia")

## **RESUMEN**

1. **Siempre** nos dirigiremos al cliente con la palabra **"usted"** y nunca lo tutearemos mientras estemos trabajando, aunque sea alguien conocido.
2. Cuando un cliente entra al local nunca lo dejaremos esperando más de 5 minutos. Si no podemos atenderle, le indicaremos un lugar más cómodo donde esperar (bar, etc).
3. Ante la duda, al servir se comenzará por las mujeres (de mayor a menor edad) y luego se pasará a los hombres (de mayor a menor edad). Siempre se sirve el último al anfitrión.
4. Existen muchos tipos de clientes pero lo principal es no llevarles la contraria ni hablares con sarcasmo. Hay que ser paciente e intentar explicarles las cosas con calma sin enfrentarse.
5. Ante una queja hay que mostrarse tranquilo, averiguar **cuál es el problema, solucionarlo** si es posible (o llamar a un superior), verificar que el cliente ha quedado contento y **aprender de la experiencia**.