

MÓDULO: SERVICIO DE COMEDORES, BARES Y SALONES

CLASE 7 28/04/20

OBJETIVO DE APRENDIZAJE (OA 8):

Disponer los implementos, ornamentos y utensilios en comedores, bares y salones de acuerdo con las características del evento o servicio a entregar, aplicando principios estéticos de higiene y de calidad.

APRENDIZAJE ESPERADO (AE1):

Selecciona implementos, ornamentos y utensilios, de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene.

OBJETIVO DE LA CLASE:

Conocer características del servicio de comedores y el reclamo.

INTRUCCIONES:

1. Leer y escribir en sus cuadernos el contenido expuesto en la presentación (al momento de volver a clases se timbrara contenido en cuadernos).
2. Escribir las dudas y enviar correo al profesor (cpousagastro@gmail.com)
3. Realizar actividad en sus cuadernos y enviar al correo cpousagastro@gmail.com
4. **FECHA DE ENTREGA VIERNES 1 DE MAYO**

NORMAS PARA EL PERSONAL DE SERVICIO.

Higiene personal:

- Las manos y las uñas deben estar en perfectas condiciones
- El pelo debe estar impecable y bien peinado
- El personal femenino debe tener su pelo tomado
- El maquillaje debe ser discreto y sencillo
- No se pueden ocupar perfumes fuertes
- El personal masculino debe estar siempre afeitado

Sobre el uniforme

- Todas las prendas deben estar perfectamente Limpias
- El uniforme debe estar en buen estado, sin manchas y menos desteñido
- El uniforme debe quedar cómodo, ni muy grande ni muy chico
- Los zapatos deben estar limpios y en buen estado

Adornos y joyas

- Los aros deben ser sencillos e iguales entre si
- Las joyas no deben ser ostentosas o muy vistosas, solo un anillo es aconsejable
- El esmalte de las uñas debe ser de color natural o solo brillo
- Los hombres no deben usar aros o anillos.
- Las falda no debe ser muy corta o muy ajustada

Características de una persona de servicio profesional

- Vestir uniforme limpio y planchado
- Ser puntual
- Educado
- Informado
- Prudente
- Soluciona problemas
- Constante
- Se cortes y amigable
- Ten una actitud positiva

El trabajar en servicio es sinónimo de trabajar en equipo, trabajar bajo los objetivos de una organización y por las metas que estas requieren.

En resumen el trabajar en equipo significa entregar un servicio de calidad, mantener una imagen por y para nuestros clientes.

Beneficios de un servicio de calidad.

- DISFRUTAMOS DE NUESTRO TRABAJO
- AHORRAMOS TIEMPO
- NUESTROS CLIENTES VUELVEN
- TENEMOS ÉXITO EN NUESTRA CARRERA
- SATISFACCION PERSONAL

Dentro de las áreas de servicio, suceden muchos problemas los cuales deben ser solucionados a la brevedad.

En servicio cada minuto del día es vital, y que desperdiciar este recurso tan valioso suele traer complicaciones durante la prestancia de este.

Para una empresa de servicios, los clientes son siempre lo más importante, ya que de ellos obtenemos los recursos para la operación diaria de nuestra unidad de negocio, además de nuestro salario y el de todos quienes dependen de este negocio.

Asimismo, las gratificaciones son importantes dentro de este sistema, saber que las cosas se hacen bien, que se trabaja con calidad y que nuestros clientes la perciben, es tan importante como tener un trabajo de que depender.

Poner ejemplos sobre:

- Problemas de cabellos en la comida
- Problemas de insectos en la comida
- Presentar comida caliente como fría
- Productos recocidos
- Productos crudos
- Clientes prepotentes.

¿Que hacer con un reclamo?

A continuación analizaremos la vida de un reclamo y por qué perdemos clientes.

En servicio es importante y sensible el manejo de quejas o reclamos por parte de nuestros clientes, ya que una pronta solución podría fidelizar un cliente o simplemente alejarlo de nuestra empresa para siempre.

Porqué perdemos clientes?

- 1% muere
- 3% se cambian de domicilio o ciudad
- 5% Influenciado por amigos
- 9% atraídos por la competencia
- 14% no satisfechos con el producto
- 68% por alguna indiferencia de parte de algún empleado

La vida de un reclamo

- Solo el 4% de los clientes reclama; el 96% simplemente se va enojado
- Por cada cliente que reclama, hay en promedio 24 mas con problemas, de esos 24 casos 6 son graves
- En promedio un cliente descontento le cuenta su molestia a 9 personas y esas 9 le cuentan cada una a 4 más
- De los clientes que reclaman, 56 a 70% seguirían siendo clientes si el problema se resuelve, este porcentaje aumenta a 96% si la respuesta satisface al cliente.

¿Qué les molesta a los clientes?

Que no haya nadie para ayudarlos cuando lo necesitan

Que la persona que los atiende sea poco cortés

Que tenga poca experiencia o no sepa lo que hace

Que no sea capaz de dar una respuesta o solucionar un problema

Que no muestre interés

Que ofrezca algo que no hay

Esperar, en una cola, al teléfono o en cualquier situación

Productos o servicios que no son como lo esperaban

Publicidad engañosa

Que el lugar donde están, este mal cuidado, sucio y que no sea seguro

Pagar caro

hemos visto algunos de los motivos clásicos por los cuales perdemos clientes, recordemos que:

“Nuestra misión como personal de servicio es entregar una atención de calidad y una atención rápida y efectiva, además de una sonrisa y una prestancia que los clientes sientan como natural y no forzada.”

ACTIVIDAD

1. Describa las normas del personal de servicio.
2. ¿Por qué debemos entregar un buen servicio, que nos puede entregar?
3. Nombre y explique algunas de las situaciones que les molesta a los clientes.
4. Nombre a lo menos 3 razones por las cuales perdemos a los clientes.
5. Explique la vida de un reclamo.