

# Acoger a un cliente en el restaurante

**Material :** un vestuario y unos tiques

**Técnicas :**

**Nota :** La acogida es una condición de la venta. Es importante tanto a la llegada del cliente, como durante su comida o cuando sale. La presentación, el comportamiento del personal así como la limpieza, la señalización de los lugares serán elementos importantes para lograr una buena acogida.

## **Étapa 1 :** **Tomar contacto con los clientes**

### **¿Cómo ?**

- Abrirles la puerta
- Adelantarse hacia ellos
- Desearles la bienvenida

### **Puntos de atención :**

Se trata del primer contacto con los clientes, y pués de la primera impresión que tendrán y que influirá en el resto de la comida. Hay que dejar, cuando es posible, las otras actividades para tomar contacto con los clientes.



## **Étapa 2 :**

### **Atender a los clientes**

### **¿Cómo ? :**

- Preguntarles si han reservado

### **si ha reservado :**

- ¿ a qué nombre ?
- ¿ para cuántas personas ?

### **si no han reservado:**

- Indicarles que pacienten y comprobar las disponibilidades.
- Si es posible, dejar que eligen la mesa que prefieren entre las disponibles



### **Etapa 3 :**

#### **Asegurar la continuidad**

#### **¿ Cómo ? :**

- Proponerle de tomar su chaqueta
- Ayudarle a quitarla
- Darle su tique

#### **Puntos de atención :**

El tique permitirá encontrar más fácilmente la chaqueta del cliente.  
El restaurante es responsable de lo que deja el cliente al vestuario.



### **Etapa 4 :**

#### **Instalar a los clientes**

#### **¿ Cómo ? :**

- Acompañarles a su mesa
- Ayudarles a instalarse
- Desearles una buena comida

#### **Puntos de atención :**

- Observar bien donde se sientan los clientes para poder ayudar a las mujeres en prioridad
- tirar la silla
- reponerla
- instalar al segundo cliente

