

HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD

NOMBRE

MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

DESCRIPCION

.. El manual de atención al cliente es un documento que recibe el empleado cuando le contratamos, en el que se detalla cómo queremos que se atiendan a nuestros clientes.

En la línea conductora del manual se incluye la filosofía de la empresa, la cultura, el equipo y en definitiva la forma de hacer que quiere transmitir la empresa a su cliente.

APLICACIONES

.. Es una herramienta de formación-motivación.
.. Por un lado se utiliza para conseguir que los empleados que se incorporan a una empresa, conozcan cómo deben de atender a sus clientes.
.. Se transmiten los mismos principios y formas de actuar a todo el personal desde el primer día, dando información básica de cómo actuar y reaccionar en las situaciones que se les va a presentar en el día a día. De esta forma todos los empleados reciben la misma información y también supone una disminución del tiempo de adaptación / formación de un nuevo empleado a su puesto.
.. A su vez es una herramienta de motivación, pues el empleado conoce cómo se espera que atienda a un cliente, y le permite poder desempeñar bien su trabajo.

DESARROLLO

.. Tiene que ser un manual atractivo, con indicaciones claras y explícitas de lo que se quiere transmitir al empleado. El estilo debe ser ágil, para que resulte fácil su lectura, ha de recoger ejemplos concretos de situaciones reales de buena actuación, y ejemplos de comportamientos a evitar cara al cliente. En el manual se plasmarán situaciones de trato básico y de trato excepcional ante el cliente. Es interesante acompañarlo de dibujos o fotografías graciosas para hacerlo más atractivo.

.. El manual de atención al cliente estará articulado por lo menos en los siguientes puntos:

1) La bienvenida: se define cuál es una buena bienvenida, tanto al teléfono como físicamente. Se incluirán ejemplos de malos hábitos que puede tener el personal cuando llegan los clientes a un establecimiento, ya sea un restaurante o un hotel.

2) La venta: explicar cuáles son los momentos en los que el profesional de hostelería puede vender buscando la satisfacción del cliente: En el restaurante incluiría: cómo se debe tomar nota de las bebidas del aperitivo, cuando se le informa al cliente de las novedades de la carta, al ofrecerle al cliente vino y a agua, al completar su comanda con alguna entrada, en el momento del postres y café. Y en un hotel en el momento de informarle y ofrecerle los distintos servicios además de la restauración.

3) La actitud: cómo influye una actitud positiva en la percepción del trato del personal. Cómo manifestar la actitud desde la distancia –mirada, gesto- y en la cercanía –contestación de peticiones, profesionalidad, amabilidad-. Además se incluiría el tema de la resolución de quejas.

4) La despedida: importancia de la misma, por ser el último momento en que se tiene contacto con el cliente. Es importante ocuparse del cliente hasta el momento que abandona el establecimiento.

5) El guión del servicio: en una sola página y de forma cronológica se define cuál sería el servicio perfecto, en cualquier área (restauración, recepción, departamento de atención al cliente...) que cualquier empleado debe de dar a todos los clientes que vengan a nuestro negocio. Inclusive es deseable plasmar diferentes frases concretas, como si de un guión de película se tratase, con el fin de que todo el personal conozca formas concretas de atender al cliente.

| GLOSARIO | EJEMPLO |
|--|---|
| <p>.. Actitud: predisposición de una persona a comportarse de una determinada manera.</p> <p>.. Hábito: forma arraigada de hacer las cosas. La única forma de eliminar un mal hábito es sustituirlo por un hábito positivo.</p> <p>.. Trato básico: es el trato mínimo que cualquier cliente espera recibir.</p> <p>.. Trato excepcional: trato diferenciado, en los que se aprecian los detalles, y se le hace notar al cliente que se valora su elección por nuestros servicios.</p> | <p>.. Si no posicionamos en la venta de un producto, por ejemplo no es lo mismo decir a un cliente cuando se sienta en la mesa de nuestro restaurante y le hemos dado las cartas:</p> <p>.. “¿Quiere algo para beber?” El 90 % de los clientes nos dirán que no.</p> <p>Al decir: .. Mientras consulta la carta, le apetece una cerveza, un fino o un vermú.</p> <p>.. Hay que conseguir que el cliente se imagine visualmente la bebida en su mente para que le apetezca consumirla.</p> |

| DIFICULTADES DE IMPLANTACION | OBSERVACIONES |
|--|---|
| <p>.. La dificultad radica en la elaboración del manual, pues si es muy largo, hará que los empleados no se lo lean. Lo mismo sucederá si ven que es una rigurosa enumeración de normas.</p> <p>.. Tiene que estar enfocado de forma que los empleados vean que les va a facilitar su trabajo del día a día.</p> <p>.. Debe ser un manual de referencia constante.</p> <p>.. Se debe de actualizar y adaptar a cada empresa y a cada momento.</p> <p>.. El manual de bienvenida es un paso hacia la calidad en el servicio, pero se tiene que ver reforzado con otras acciones formativas ya sean internas o externas.</p> | <p>.. La esencia del guión de atención al cliente, la “columna vertebral” del servicio es común a la mayoría de los establecimientos de hostelería, si bien, cada empresa tiene su idiosincrasia y formas de hacer, por lo que hay que tener en cuenta sus particularidades al definir las funciones del personal de cara al cliente.</p> |