

Tips para el buen trato al cliente.

- **No Existe el No.** La condición primordial de un camarero es estar a la disposición del cliente.
- **Preguntar, nunca dar nada por sentado.** Jamás hay que prejuzgar al cliente.
- **Preguntas abiertas, nunca cerradas.** Enumeramos un numero de opciones, huimos del si o no.
- **Sonreír siempre.** La sonrisa es la mejor herramienta de trabajo.
- **Anticipación.** Denota atención y profesionalidad, ir un paso por delante y estar preparado para satisfacer cualquier necesidad del cliente.
- **Ayudar siempre por detrás.** Por mas intención de ayudar que tengamos, entrar en una mesa de la que no tenemos información muchas veces puede ser contraproducente, por ese motivo, siempre preguntamos en que podemos ayudar al compañero en vez de ayudar sin mas.
- **Excelencia.** Cualquier cosa que podamos hacer por el cliente la haremos nosotros. (Reparar vino, agua, pan, comprar tabaco, acompañar al baño, doblar servilleta...)
- Siempre intentaremos **servir primero a las señoras y por último a los señores.** Sirviendo siempre la **comida y la bebida por la derecha**, además **avanzaremos por la mesa en sentido de las agujas del reloj.**
- Ofrecer y hacer preguntas abiertas. Enumerar diversas opciones para inducir al cliente a elegir una de ellas evitando preguntas con respuesta de si o no.
¿Que les apetece tomar de aperitivo? ¿Una Cerveza, un coctel, una copa de champagne? ¿El agua con gas o sin gas? Son mucho mas correctas que, ¿Tomaran vino? ¿Quieren beber agua? ¿Les apetece algo de beber?
- A la hora de elegir un vino o alcohol, valorar el tamaño de la botella teniendo en cuenta la cantidad de comensales, con por ejemplo para mas de 5 comensales en una mesa ofreceremos un magnum.
- Al acabar una botella de alcohol siempre ofrecemos otra mostrando la vacía al cliente.
- No estaría de mas, y siempre con sutileza, que la botella se acabe sirviendo a la pareja del anfitrión de la mesa, de esa manera el 90% de las veces pedirá otra por educación.
- Una completa experiencia se compone de; aperitivo, vino, agua, entrante, principal, postre, café y copa.
- No hay que presionar para una venta, solo hay que recomendar la mejor opción para lo que el cliente nos pide.
- Absolutamente todos los seres vivos beben agua, no es una barbaridad ofrecer una botella de agua al empezar una mesa, mucho menos aun ofrecerla después de tomar los dulces, normalmente empalagan y saturan la boca, en ese momento casi todo el mundo agradece un vaso de agua.

- Muchas veces nos cegamos en vender vinos caros, o en recomendar vinos inalcanzables a los bolsillos de nuestros clientes. En nuestra carta tenemos mas de una referencia de los mismos estilos de vino, solo que cada una de un precio y calidad diferente. Basta con recomendar una referencia de un precio y calidad un poquito superior a la que el cliente nos ha preguntado. Quiere decir que probablemente hay mas de un verdejo con varios precios. Si preguntan por uno de 40, tranquilamente pueden interesarse en probar uno de 50-55. Si piden un chardonay de 150 no les importara probar uno de 180.
- Siempre ofrecemos el champagne a la llegada de nuestros comensales, no a la salida. “Un brindis es porque nos alegramos de que lleguen nuestros invitados, no porque nos alegramos de que se marchen.” De esta manera también tenemos mas posibilidades de que parte o la totalidad de la mesa beba champagne durante toda la cena.
- Si tenemos un contacto cercano con el cliente, podemos aprovechar para hacer ciertas preguntas que nos darán mucha información y facilitaran el servicio. ¿Es su primera vez con nosotros? ¿De donde son? ¿Estan de vacaciones? ¿Qué celebramos? ¿Cuándo se van? Con este tipo de preguntas cercanas, sacamos mucha información y podemos dirigir mejor la mesa y dar un excelente servicio.