

..... DIAGEO

BAR ACADEMY

.....
R A I S E T H E B A R

UNA GUÍA PARA UN EXCELENTE SERVICIO AL CLIENTE





CONTENIDOS

1

INTRODUCCIÓN

- Por qué el servicio al cliente es importante 1

2

HABILIDADES ESENCIALES DE SERVICIO AL CLIENTE

- Comunicación efectiva 3
- Habilidades de organización 4

3

FUNDAMENTOS DE UN SERVICIO AL CLIENTE EXCEPCIONAL

- Servicio versus hospitalidad 5
- Identificar las necesidades y preferencias del cliente para crear una experiencia única 6
- Construir conexiones con los clientes 7
- Manejo de quejas de clientes 8

POR QUÉ EL SERVICIO AL CLIENTE ES IMPORTANTE

Cuando un cliente entra en un bar, restaurante o cualquier otro tipo de establecimiento de hostelería, busca algo más que un lugar para beber o comer. Están buscando una experiencia. Nuestro trabajo como profesionales de la hostelería es asegurarnos de que la experiencia sea extraordinaria. Uno del que estarán felices de contarles a sus familiares y amigos.

"El 96% de los clientes dice que el servicio al cliente es importante a la hora de elegir su lealtad a una marca."

Forbes (2020)

Un buen servicio al cliente trae muchos beneficios, tales como:

- **Atraer nuevos clientes**
- **Ganar la fidelidad de los clientes y aumentar la repetición de pedidos**
- **Dejar una impresión positiva duradera y generar comentarios boca a boca**
- **Mejorar el resultado final**

"El 70% de los consumidores cambiaría a un competidor después de malas experiencias".

Oberlo (2022)





HABILIDADES ESENCIALES DE SERVICIO AL CLIENTE

"El servicio al cliente es muy importante ya que afectará la experiencia general, ya que no se trata de una buena bebida o buena comida, sino más bien de comprender las necesidades de los huéspedes y esa es la clave del servicio al cliente".

Bannie Kang
Bar Owner, Side Door, Singapore

Hay dos habilidades esenciales que son clave para brindar un excelente servicio al cliente:

1 COMUNICACIÓN EFECTIVA



La comunicación es la base de un excelente servicio al cliente. Las principales habilidades comunicativas en las que centrarse son:

Verbal:

Cuando hables, debes ser claro, conciso y preciso. A través de la comunicación verbal puedes saludar a tus invitados y dar instrucciones a tu personal y compañeros de trabajo.

No - Verbal:

Este es el mensaje que le das a la gente que te rodea sin decir nada. Por ejemplo, tus gestos y tu lenguaje corporal. Tu uniforme debe estar limpio y tu comportamiento debe ser amigable.

Escucha activa:

Debes escuchar atentamente lo que pide tu cliente para asegurarte de brindar un servicio excelente.

Para más información escuche el podcast, en inglés, de Diageo Bar Academy:

CUSTOMER SERVICE & POWER OF BEING HEARD
WITH STEVE MARTIN PODCAST



Top tips on communication skills and building connections with your customers **[19:30]**
How to make recommendations to your customers: **[39:36]**
Learn how customers perceive value **[47:52]**

2

HABILIDADES DE ORGANIZACIÓN



Los bares pueden estar llenos, especialmente durante las horas pico. Tener la capacidad de administrar su tiempo de manera efectiva para realizar múltiples tareas contribuye en gran medida a lograr un ambiente agradable para huéspedes satisfechos y compañeros de trabajo felices.

El cliente debe ser tu primera prioridad y es de suma importancia administrar tu tiempo de manera efectiva para garantizar que reciban atención oportuna. Cambiar tu enfoque a un enfoque centrado en el cliente para ayudar a mantenerte organizado puede verse así:

- Reconocer a sus clientes a su llegada
- Ofrecer el menú desde el principio
- Hacer recomendaciones con prontitud
- Servir el pedido rápidamente
- Llevar la factura en el momento adecuado



FUNDAMENTOS DE UN SERVICIO AL CLIENTE EXCEPCIONAL



..... DIAGEO
BAR ACADEMY
.....
R A I S E T H E B A R

SERVICIO VS HOSPITALITY

Servicio se refiere a los aspectos técnicos de su función y las tareas que realiza.

Hospitality por otro lado va más allá de la ejecución de tareas y abarca la forma en que haces sentir a tus clientes durante su estancia en tu bar.

Hospitality incluye:

- Creando un ambiente cálido y acogedor.
- Creando conexiones con tus clientes.
- Comprender y anticipar sus preferencias.
- Participar en conversaciones amistosas.
- Brindar experiencias personalizadas.

Para crear este ambiente hospitalario, necesitas:

- Estar preparado
- Un ambiente de trabajo eficaz
- Consistencia en la calidad del servicio.
- Estar en sintonía con las necesidades de los clientes

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y PREFERENCIAS DEL CLIENTE PARA CREAR UNA EXPERIENCIA ÚNICA

Comprender a tus clientes y sus datos demográficos es crucial para brindar un servicio al cliente excepcional.

Al estudiar los perfiles y la demografía de los clientes, obtendrás información invaluable sobre sus preferencias, patrones de comportamiento, hábitos de bebida y expectativas. Tener esta información te equipará con las habilidades y técnicas adecuadas para crear una experiencia única que incluye:

- Hacer recomendaciones de bebidas efectivas que satisfagan las preferencias de los clientes.
- Ofrecer el perfil de sabor preferido, las bebidas espirituosas o los estilos de cócteles favoritos.

Tómate el tiempo para comprender las expectativas y preferencias de tus clientes. Recopila comentarios y participa en conversaciones para obtener información sobre lo que valoran más. Utiliza esta información para dar forma a tus procedimientos de servicio y flujo de trabajo en consecuencia.

"Para ofrecer el mejor servicio al cliente hay que estar dispuesto a adaptarse a las necesidades de los clientes. Un enfoque de cortar y pegar rara vez ofrece una experiencia excepcional para los clientes".

Luke Whearty
Bar Owner, Byrdi Bar Melbourne, Australia

CONSTRUYENDO CONEXIONES CON CLIENTES

El personal del bar puede tener el mayor impacto de todos en la experiencia de los clientes y la percepción de tu local. Dos puntos de servicio simples para recordar cuando se trata de desarrollar una conexión:



1. Preséntate bien

Los clientes no sólo esperan un delicioso cóctel sino también un servicio amable. La personalidad es importante, deja que la tuya brille; muestra un carácter acogedor y recuerda sonreír siempre.

Asegúrate de que tu uniforme y su puesto de trabajo permanezcan limpios y organizados. Esto representa un ambiente profesional e higiénico; un aspecto muy importante para mejorar la experiencia del cliente.



2. Storytelling

El storytelling te permite interactuar con los clientes a nivel personal y muestra tu experiencia y pasión.

Los clientes aprecian la transparencia y la autenticidad, ya que esto genera confianza cuando se trata de hacer recomendaciones y compartir experiencia.

Es importante que comprendas bien tu menú, así como la historia y la producción de los ingredientes de estos cócteles, ya que esto realmente te ayuda a darle vida a la oferta de tu lugar.

Si deseas comprender mejor la experiencia del cliente y cómo puedes mejorarla, completa el módulo e-learning de Diageo Bar Academy "[Mejorando la experiencia del cliente](#)" para mejorar aún más tus habilidades de servicio y hospitalidad.

GESTIÓN DE LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES

“Las quejas de los clientes ocurren a veces, pero nuestra visión y misión es evitarlas, por lo que no habrá necesidad de recuperación del servicio. Sin embargo, si esto sucede, no se trata solo de una bebida o una comida gratis, sino más bien de comprender por qué los clientes están irritados y garantizar que esto no continúe”.

Bannie Kang
Bar Owner, Side Door, Singapore

Cinco pasos para manejar una queja de un cliente

En algún momento de tu carrera te encontrarás con una situación difícil, que va desde un cliente insatisfecho hasta un percance en el servicio.

Si sigue el método LEARN (en inglés), puede abordar conversaciones difíciles con un cliente de manera estructurada y empática, fortaleciendo en última instancia la relación que tiene con su cliente.

ESCUCHA ACTIVA – Listen actively

EMPATIZAR Y COMPRENDER – Empatise and understand

DISCÚLPATE SINCERAMENTE – Apologise sincerely

RESPONDER PRONTO – Respond promptly

CULTIVA LA RELACIÓN CON TUS CLIENTES –
Nurture the relation with your customers

Al considerar esto para tu negocio online, intenta seguir pasos similares. Aquí hay una lista de lo que se debe y no se debe hacer al gestionar las quejas de los clientes en línea:

QUÉ HACER:



LÉELO DETENIDAMENTE

Trata de comprender el problema y lo que molesta al cliente.



LLEVA LA CONVERSACIÓN A OFFLINE

Escribe una respuesta de disculpa y llame o envíe un mensaje al cliente en privado.



PUBLICA TU RESPUESTA DE MANERA VISIBLE

Muestra a los clientes que te preocupas y deseas resolver problemas.



FOMENTAR UNA VISITA DE REGRESO

Ofrezce una bebida o un vale de cortesía.

QUÉ NO HACER:



TOMÁRTELO PERSONALMENTE

Ten curiosidad por saber más sobre cómo solucionar el problema.



RETRASAR DEMASIADO LA RESPUESTA

Es importante ser rápido con una respuesta.



PROMETER ARREGLAR ALGO QUE NO PUEDES CAMBIAR



..... DIAGEO

BAR ACADEMY

.....

R A I S E T H E B A R

Suscríbete a la [newsletter](#) de Diageo Bar Academy, directamente a tu bandeja de entrada, que te mantendrá informado sobre las últimas tendencias y las últimas noticias en la industria de las bebidas cada mes.