

# EL FOCO PUESTO EN EL SERVICIO: IMPULSÁ TUS VENTAS Y AGREGÁ VALOR A TUS SERVICIOS



El sector de alimentación y bebidas ha tenido que reinventarse en los últimos tiempos y, pese a haber visto el cierre de muchos negocios, la sensación de los empresarios es que la competencia es cada vez más feroz.

El contexto es el de un consumidor más exigente, atento no sólo a la calidad de los alimentos y precios justos, sino también a una experiencia memorable. Por tanto, si pensabas que sólo la comida y la bebida forman parte del éxito, estás equivocado: **¡el buen servicio es el alma de tu negocio!**



Estudios y encuestas con consumidores realizados en 2022 señalan que **la higiene y la limpieza** son los principales factores a la hora de elegir un establecimiento, seguidos **del precio y la calidad de la comida**. Por lo tanto, es el servicio el que va a garantizar el regreso de los clientes a tu negocio. Y, para ofrecer valor al cliente, el emprendedor debe buscar lograr el máximo nivel de satisfacción: ¡el encanto!



## El gran desafío es dónde buscar información y cómo aplicarla

Con esto en mente, hemos producido este contenido especialmente para personas como vos que llevan adelante un negocio de alimentos y están dispuestos a descubrir nuevas ideas sobre cómo un **buen servicio** produce **excelentes resultados** en la experiencia del cliente:



¿Qué factores están relacionados con esa buena experiencia?

¿Cómo aprender a ponerlos en práctica?

¡Tu servicio debe garantizar la mejor experiencia para tu cliente!

**Sumar y fidelizar clientes** es una tarea básica para quien dirija cualquier negocio de **la industria gastronómica**, ya sea un restaurante de lujo o un bar, bar al paso o restaurante de perfiles más sencillos.

En este contexto, también tenemos una mayor tendencia de demanda de los clientes. **Satisfacer a los consumidores** en todas las etapas de su experiencia como tales puede ser el factor clave para fidelizarlos, además de garantizar **el éxito de los emprendimientos**.

La necesidad de adoptar medidas que satisfagan **las preferencias de los clientes** va más allá de la rebajas de los precios de los productos, de un menú variado o de servir las bebidas bien frías. **La urgencia es: atención de calidad.**



## ¿Qué es un servicio de atención de calidad?

Para ser breve, la calidad del servicio es un conjunto de elementos que se corresponden con las **expectativas del cliente** y todo aquello que lo haga sentir bien, **satisfecho, feliz y animado** con el resultado.



## Puntos de atención para un servicio de calidad:

**El buen servicio** al cliente dejó de ser, hace tiempo, una estrategia de diferenciación para convertirse en **una obligación**. Existen algunos fundamentos básicos que ya forman parte del flujo de servicios y no deben considerarse como una forma de innovación o de buscar destacarse, como por ejemplo:

## Servicio al Cliente

¿Es posible imaginar una empresa que todavía no presta atención a sus clientes? No se puede exagerar y confundir atención con molestar o asfixiar al cliente. Todo a su debido tiempo. Es necesario tener **una sensibilidad** tal para encontrar **la dosis adecuada** y **seducir al cliente**.

## Resolución de problemas

Resolver el problema del cliente debe ser obligatorio, dado que, a fin de cuentas, estamos estableciendo un "contrato" que debe cumplirse. No siempre será posible resolver todos los problemas, pero identificarlos e **intentar resolverlos** dejará al cliente satisfecho y a gusto con el compromiso demostrado. El mensaje que queda es: **¡Hago todo lo que está a mi alcance para resolver tu problema!**

## La satisfacción del cliente

Esta es la base de un servicio de calidad. Debería ser la norma en la empresa **escuchar TODO** lo que el cliente quiere decir. **La satisfacción genera confianza**, lo que resulta en una **buena vinculación, negociación y resultados**. Conocer al cliente en profundidad y comprender sus deseos, necesidades, hábitos, gustos y preferencias promueve un servicio de calidad centrado en las **necesidades y deseos**, y que se traducirá en satisfacción.



## Optimización del tiempo

Es prácticamente imposible brindar un servicio de calidad con procesos que requieren mucho tiempo y sin flujos definidos. Invertir en herramientas o **personal capacitado** para aumentar la **productividad** y la eficiencia a través de soluciones que **automaticen procesos**, eliminen el trabajo repetitivo y **faciliten la comunicación**; logrará fidelizar y atraer muchos clientes.

## Atender a las expectativas

Atender al cliente con **educación y cordialidad** y hacer lo que ya es obligatorio en atención al cliente genera calidad, pero ¿qué pasa con las expectativas?

El servicio tiene que ir más allá y provocar **sorpresas positivas** en el público con **experiencias increíbles e inolvidables**. ¡En este punto, la devolución o **feedback** del cliente es esencial! Sólo después de los comentarios de los clientes sobre cuán satisfechos han quedado con todo lo que hiciste, vas a poder crear **estrategias para que se sientan atraídos y encantados**.



Hasta el momento llegamos al **50% de garantía de satisfacción, ¡pero no te olvidés!**

**¡No se trata de un diferencial,  
sino que es obligatorio!**

¿Y qué más podemos aprender para asegurar el otro 50%?  
¡Tenemos otros **5 consejos** para mostrarte! **¿Vamos a verlos?**



# #1

## Promové la capacitación en servicios de calidad

Tenés que buscar formas de capacitar a tus empleados para que brinden un servicio al cliente de la mejor manera posible. Al fin y al cabo, todo el equipo que trata directamente con el cliente debe estar alineado para ofrecer un servicio de calidad.

Si no hay lugar para brindar entrenamientos y capacitaciones, elegí un empleado que se destaque por la calidad del servicio que presta, pedile que sea tu **"gurú del servicio"** y que su mantra promueva la **humanización y la empatía** en el servicio o atención, como por ejemplo:

- Dirigirse al cliente por su nombre;
- Preguntar siempre si todo está bien;
- Estar siempre disponible y accesible;
- Utilizar un lenguaje apropiado, respetuoso y descontracturado;
- Mostrar que el problema del cliente es también el de la empresa;
- Tener paciencia;
- Siempre despedirse del cliente.

De esta manera, estás creando un clima de compañerismo y solidaridad interna que tiene efectos positivos y sirve como un proceso de actualización y evolución constante.



## #2

### #2 Cuidá la infraestructura para lograr un servicio de calidad

**Distribución:** tanto si sos propietario de un bar, restaurante o de un lugar de comida al paso, lo importante es ofrecer un **espacio acogedor** y funcional. Intentá comprender a tu público objetivo y qué ajustes serán necesarios para adaptarlo a sus gustos y características. Intentá ser **creativo y sustentable** para hacerlo con **poca inversión**;

**Higiene y limpieza del lugar:** cuando el cliente entre en tu establecimiento debe llevarse una buena impresión. Detalles importantes a tener en cuenta:

¿Están sucios la entrada, el piso y los baños?

¿Las vidrieras y ventanas están opacas por la presencia de polvo y grasa?

¿Las mesas tienen restos de comida, bebidas o manchas de polvo?

¿Están pegajosos los saleros y servilleteros?

Cuidá mucho estos **detalles** y hacé una limpieza eficiente del lugar. Son todos detalles que los clientes notan, anotan y usan como forma de evaluar, quedarse y recomendar (o no) tu restaurante.



## #3

### #3 Garantizar una comunicación efectiva para un servicio de calidad

Al momento de atender a un cliente, la atención debe estar totalmente centrada en él. El cliente quiere ser atendido de forma **cordial, respetuosa y muy natural**, con empatía, es decir, quiere que la persona que lo atiende preste atención a sus necesidades y sea **resolutivo y agradable**. El cliente espera, generalmente, que quien lo atiende se ponga en su lugar.

**Agilidad:** cuando los problemas de los clientes se resuelven rápidamente, desde el primer contacto queda claro que la importancia de la agilidad en la atención al cliente está ligada a la calidad. Además, se optimiza el tiempo del equipo, ya que atiende a más clientes en menos tiempo. Por otro lado, se reducen las colas, el cliente queda satisfecho, se fideliza y recomienda el lugar a otros.



## #4

### #4 Inspírate en los diferenciales para un servicio de calidad

#### Cortesías y promociones

El comportamiento del consumidor ha ido cambiando con el tiempo y existe una mayor preocupación por **recortar gastos innecesarios**. Una buena promoción o combinaciones de **combos** o sustituciones de materia prima pueden marcar la diferencia para vos y tu cliente. Es hora de analizar, financieramente, qué es más viable y buscar **alianzas para realizar ofertas**.



### **Espacio para niños**

Tener un espacio para que **los niños se diviertan** mientras los padres comen y se reúnen con amigos es saludable no sólo para las familias, sino también para los propios chicos. Las cafeterías, restaurantes, e incluso algunos tipos de bares, pueden y deben tener este diferencial para atraer y retener clientes.

### **Actualizarse**

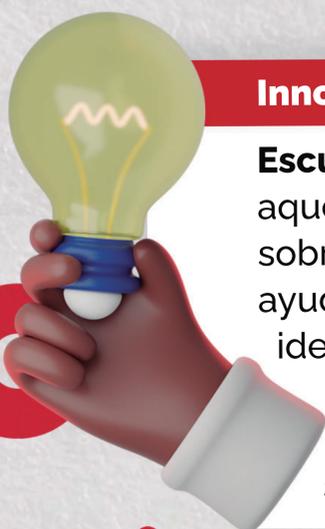
Los clientes también están abiertos al uso de **inteligencia artificial (IA)** y a **los servicios de atención online**. Buscá actualizaciones en tecnologías asequibles y de baja inversión que te permitan brindar respuestas y servicios al cliente de manera rápida y eficiente;



### **Innovación**

**Escuchar al cliente** significa atender las quejas y poder mejorar aquello que fue destacado o elogiado. Escuchar a tus empleados sobre situaciones que sucedieron durante la semana puede ayudar mucho a esclarecer puntos que no serías capaz de identificar por tu propia cuenta.

Creá un **banco de ideas** a partir de los comentarios, sugerencias, quejas y contribuciones de **tus empleados**.



# #5

## **#5 ¡Establecé una cultura de la atención de calidad!**

Un servicio de calidad debe satisfacer las necesidades de los clientes y presentarles todas las opciones de **servicios y productos** existentes. Esa primera (buena) impresión de una cafetería, bar o restaurante es fundamental para mantener las puertas abiertas de forma **rentable** y atraer cada vez a más clientes.

No tiene sentido hablar de todos los consejos y pautas si el comportamiento de **atención al cliente** no está alineado con lo que vos realmente hacés. Es decir, tenés que ser un modelo de referencia para tus empleados de manera que sus acciones sean consistentes con lo que se requiere de ellos. Al igual que cuando recibimos una visita en casa, el cliente necesita sentirse bienvenido y estar deseoso por volver.



## **Ahora sí, ¡estamos cerca de alcanzar el 100% de satisfacción!**

Recordá siempre que los clientes no sólo deben estar satisfechos, sino que también deben recibir un servicio... **¡QUE LOS DEJE BOQUIABIERTOS!** El servicio debe prestarse para dejar al cliente encantado. Para lograrlo, entregá más de lo que ofreciste y con gran calidad. Los clientes que se van encantados van a regresar y vas a tener que estar preparado para seguir deleitándolos.

Para **profundizar estos conocimientos** y poner en práctica los consejos, también podés acudir a un especialista para pedir ayuda adicional.