

..... DIAGEO .....

**BAR ACADEMY**

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

# GUÍA PARA UN GRAN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE





# CONTENIDOS

## 1

### INTRODUCCIÓN

- Por qué es importante la atención al cliente 1
- 

## 2

### HABILIDADES ESENCIALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Comunicación eficaz 3
  - Habilidades organizacionales 4
- 

## 3

### FUNDAMENTOS DE UNA ATENCIÓN AL CLIENTE EXCEPCIONAL

- Servicio vs Hospitalidad 5
- Identificar las necesidades y preferencias del cliente para crear una experiencia única 6
- Establecer conexiones con los clientes 7
- Gestión de las quejas de los clientes 8

# POR QUÉ ES IMPORTANTE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Cuando un cliente entra en un bar, un restaurante o cualquier otro tipo de establecimiento de hostelería, busca algo más que un lugar donde beber o comer. Está buscando una experiencia. Nuestro trabajo como profesionales de la hostelería es asegurarnos de que esa experiencia sea extraordinaria. Una experiencia de la que estarán encantados de hablar a sus familiares y amigos.

---

**"El 96% de los clientes dicen que el servicio al cliente es importante en su elección de lealtad a una marca."**

**Forbes (2020)**

---

**Un buen servicio de atención al cliente aporta muchos beneficios, como por ejemplo:**

- **Atrae a clientes nuevos**
- **Fideliza a los clientes y hace que vuelvan**
- **Deja una impresión positiva duradera y genera el boca a boca**
- **Mejora de los resultados**

---

**"El 70% de los clientes cambiaría a un competidor tras una mala experiencia."**

**Oberlo (2022)**

---





# HABILIDADES ESENCIALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

**“El servicio de atención al cliente es muy importante, ya que influirá en la experiencia global, pues no se trata de beber o comer bien, sino de satisfacer las necesidades de los clientes, y esa es la clave del servicio de atención al cliente”**

**Bannie Kang**  
Propietario de Bar, Side Door, Singapore

---

**Existen dos habilidades fundamentales para ofrecer un buen servicio al cliente:**

# 1

# COMUNICACIÓN EFICAZ



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

## **Verbal:**

Cuando hables, debe ser claro, conciso y preciso. A través de la comunicación verbal puedes saludar a tus clientes e impartir instrucciones a tu personal y compañeros de trabajo.

## **No Verbal:**

es el mensaje que transmite a su entorno sin decir nada. Por ejemplo, tus gestos y tu lenguaje corporal. Tu uniforme debe estar limpio y tu comportamiento debe ser amable.

## **Escucha activa:**

Debes escuchar atentamente lo que te pide el cliente para asegurarte de que ofreces un servicio excelente.



# 2 HABILIDADES ORGANIZACIONALES

DIAGEO  
BAR ACADEMY  
RAISE THE BAR



Los bares pueden estar muy ocupados, sobre todo en las horas pico. Tener la capacidad de gestionar el tiempo de forma eficaz para hacer varias cosas a la vez contribuye en gran medida a crear un entorno agradable para clientes satisfechos y compañeros de trabajo contentos.

El cliente debe ser **tu prioridad** y gestionar tu tiempo de forma eficaz para garantizar que se le atiende a tiempo es de suma importancia.

Cambiar el enfoque para dar prioridad al cliente y mantener la organización puede ser lo siguiente:

- **Saludar a los clientes a su llegada**
- **Ofrecer el menú desde el principio**
- **Hacer recomendaciones rápidamente**
- **Servir el pedido con rapidez**
- **Traer la cuenta en el momento adecuado**



# **FUNDAMENTOS PARA UNA ATENCIÓN AL CLIENTE EXCEPCIONAL**



# HOSPITALIDAD VS SERVICIO

**El servicio** se refiere a los aspectos técnicos de tu rol y las tareas que desempeñas.

Por otro lado, **la hospitalidad** va más allá de la ejecución de tareas y abarca la forma en que haces **sentir** a tus clientes durante el tiempo que pasan en tu bar.

## La hospitalidad implica:

- Crear un ambiente cálido y acogedor
- Crear vínculos con los clientes
- Comprender y anticiparse a sus preferencias
- Entablar conversaciones amistosas
- Ofrecer experiencias personalizadas

---

## Para crear este ambiente hospitalario, necesitas:

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

# IDENTIFICA LAS NECESIDADES Y GUSTOS DE TUS INVITADOS, PARA CREAR UNA EXPERIENCIA ÚNICA

Entender a tus clientes y sus características demográficas es fundamental para ofrecerles un servicio excepcional.

Al estudiar los perfiles y datos demográficos de tus clientes, conseguirás información muy valiosa sobre sus preferencias, patrones de comportamiento, hábitos de consumo y expectativas. Disponer de esta información te permitirá contar con las habilidades y técnicas adecuadas para crear una experiencia única:

- **Hacer recomendaciones de bebidas que se ajusten a las preferencias de los clientes**
- **Ofrecer el perfil de sabor preferido, las bebidas espirituosas favoritas o los estilos de cóctel**

Dedica tiempo a entender las expectativas y preferencias de tus clientes. [Reúne opiniones](#) y participa en conversaciones para saber qué es lo que más valoran. Utiliza esta información para dar forma a tus procedimientos de servicio y flujo de trabajo en consecuencia.

**DESCARGA Y EMPIEZA A UTILIZAR ESTA ENCUESTA SOBRE LA EXPERIENCIA DE TUS CLIENTES AQUÍ.**



---

**“Para ofrecer el mejor servicio al cliente hay que estar dispuesto a adaptarse a sus exigencias. Un enfoque de copiar y pegar rara vez ofrece una experiencia excepcional al cliente”**

**Luke Whearty**  
Propietario de Bar, Byrdi Bar Melbourne, Australia

---

# ESTABLECIENDO CONEXIONES CON LOS CLIENTES

El personal de bar puede ser el que más influye en la experiencia de los clientes y en la percepción que éstos tienen de tu local. Hay dos puntos de servicio sencillos que conviene recordar a la hora de desarrollar una conexión:



## 1. Preséntate bien

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

Asegúrate de que tu uniforme y tu puesto de trabajo están limpios y organizados. Esto transmite un ambiente profesional e higiénico, un aspecto muy importante para mejorar la experiencia de los clientes.



## 2. Cuenta historias

Contar historias te permite relacionarte con tus clientes a nivel personal y muestra tu experiencia y pasión.

Los clientes aprecian la transparencia y la autenticidad, ya que generan confianza a la hora de hacer recomendaciones y compartir conocimientos.

Es importante que conozcas bien el menú, así como la historia y la producción de los ingredientes de cada cóctel, ya que esto te ayudará a dar vida a la oferta de tu local.

Si quieres saber más sobre la experiencia de tus clientes y cómo puedes mejorarla, sigue el módulo de aprendizaje electrónico de Diageo Bar Academy [Elevando La Experiencia Del Cliente](#) para mejorar tus habilidades de servicio y hostelería.

# GESTIÓN DE LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES

---

**"Las quejas de los clientes ocurren a veces, pero nuestra visión y misión es evitarlas, para que no haya necesidad de recuperar el servicio. Sin embargo, si ocurre, no se trata de una bebida o una comida gratis, sino de entender realmente por qué los clientes están irritados y asegurarnos de que esto no continúe en el futuro."**

**Bannie Kang**  
Propietario de Bar, Side Door, Singapore

---

## Cinco pasos para gestionar una queja de un cliente

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

Si sigues el método **LEARN (EEDRR en español)**, podrás abordar las conversaciones difíciles con un cliente de forma estructurada y empática, lo que en última instancia reforzará la relación que mantienes con él.

**ESCUCHA ACTIVAMENTE**

**EMPATIZA Y ENTIENDE**

**DISCÚLPATE SINCERAMENTE**

**RESPONDE OPORTUNAMENTE**

**RELACIONAMIENTO NATURAL  
CON TUS CLIENTES**

Cuando te plantees la hostelería online, intenta seguir pasos similares. Aquí tienes una lista de lo que debes y no debes hacer a la hora de gestionar las reclamaciones de los clientes online:

## QUÉ HACER:



### LÉELO DETENIDAMENTE

Intenta comprender el problema y lo que supone para tu cliente.



### LLEVA LA CONVERSACIÓN OFFLINE

Escribe una respuesta de disculpa, una llamada o un mensaje para tu cliente en privado.



### PUBLICA TU RESPUESTA EN PÚBLICO

Muestra a tus clientes que sus problemas te importan y los quieres resolver.



### MOTIVA UNA VISITA DE REGRESO

Ofrece una bebida complementaria o un cupón.

## QUÉ NO HACER:



### TOMARLO PERSONAL

Sé curioso/a para aprender más sobre la resolución de problemas.



### TARDAR MUCHO TIEMPO EN DAR UNA RESPUESTA

Es importante ser puntual con la respuesta.



### PROMETER REPARAR ALGO QUE NO PUEDES CAMBIAR

Es importante ser coherente con la respuesta.





..... DIAGEO .....

# BAR ACADEMY

.....

R A I S E T H E B A R

Suscríbete al [Newsletter](#) de Diageo Bar Academy, que recibirás directamente en tu bandeja de entrada y te mantendrá al día de las últimas tendencias y