

LAS SINGULARIDADES DE CADA OFICIO: CAMARERO

MANEJO DE PROBLEMAS

Aunque todas las áreas de servicio están en contacto con los clientes y tendrán que atender distintos conflictos, quienes están más expuestos a estas situaciones son los camareros. Prepararnos para enfrentarlas nos ayudará a que estos escenarios no nos sobrepasen.

INSTRUCCIONES DE USO

Te invitamos a reflexionar sobre los siguientes escenarios de conflicto y a pensar formas de resolverlos como camarero.

LO QUE QUEREMOS QUE RECUERDES

Durante el servicio, debemos ser discretos en comentarios o preguntas a los comensales, especialmente en mesas corporativas donde no deben notar nuestra presencia. Debemos buscar un lugar estratégico que nos permita ver la totalidad de nuestra plaza para atender las necesidades de los clientes en tiempo y forma. Los clientes tienen prioridad de paso cuando se mueven por el salón.

¿CÓMO REACCIONARÍAS FRENTE A ESTOS ESCENARIOS?

ESCENARIO 1: un cliente está enojado con el servicio y se queja en un volumen muy alto. ¿Cómo lo manejarías?

.....
.....

ESCENARIO 2: un cliente critica tu elección de estilo personal (color de pelo, tatuajes o la vestimenta si tu establecimiento no provee uniforme). ¿Cómo responderías? ¿Y si critica a tu compañero de trabajo?

.....
.....

ESCENARIO 3: un cliente menciona que el café no está lo suficientemente caliente, no le dieron el agua con gas o no le ofrecieron bizcochos. ¿Qué solución le darías?

.....
.....

ESCENARIO 4: en tu establecimiento hay un sector privado. Durante tu servicio, notas que un cliente intenta entrar allí. ¿Cómo le informas que no puede pasar?

.....
.....

ESCENARIO 5: te encargas de una mesa corporativa y los comensales están en medio de una discusión cuando los platos están listos para ser servidos. ¿Qué harías?

.....
.....