

RELACIONES INTERPERSONALES

TIPOS DE CLIENTES

CADA PERSONA ES UN MUNDO

Conocer a nuestros clientes y cómo tratarlos nos ayudará a atravesar situaciones conflictivas de la mejor manera posible. A continuación encontrarás un listado de situaciones con clientes. Te invitamos a pensar cómo puedes tratarlos en cada escenario.

INSTRUCCIONES DE USO

Completa el cuadro con estrategias para tratar o resolver situaciones con cada tipo de cliente.

COMPLETA EL SIGUIENTE CUADRO

TIPOS DE CLIENTES	SITUACIÓN	CÓMO ACTUAR
Niños	Corren por el local y entorpecen el paso.	<i>Hablar con los padres. Enviar una figura de autoridad. Ofrecerles papel y lápices.</i>
Complicados	Devuelve el plato porque, según él, no estaba cómo debería. Cuando se lo cambias, pide cambiarlo nuevamente.	
Pasados de copas	Un cliente te pregunta a qué hora termina tu turno, con intenciones de invitarte a salir.	
Frecuentes	Llaman para reservar en una fecha que no hay disponibilidad.	
Turistas	Visita el local un grupo de turistas que no habla español.	
Personas mayores	Vienen de visita dos personas mayores, una de ellas utiliza una silla de ruedas.	