

EL SERVICIO

CÓMO PROPONER CAMBIOS Y MEJORAS COMUNICARSE CON EMPATÍA

La comunicación es fundamental en los equipos que trabajan en establecimientos gastronómicos. A su vez, los ritmos de trabajo suelen ser cansadores y pueden generar tensiones. La manera en la que sugerimos cambios y mejoras es clave para que no se desarrollen rispideces con compañeros y encargados.

Algunas técnicas para comunicarse de forma empática y mejorar los vínculos son: siempre preguntar antes de acusar, hablar en plural (ya que los errores y las victorias son del equipo, no de los individuos), explicar por qué es importante hacer ese cambio, ofrecer ayuda y proponer soluciones de forma colectiva.

INSTRUCCIONES DE USO

Utiliza las técnicas de comunicación mencionadas para modificar las siguientes afirmaciones o preguntas.

PENSAR ANTES DE HABLAR

EN LUGAR DE DECIR... ¡Los camareros están muy lentos y arruinan mi trabajo!

PUEDES DECIR *Los últimos días noté que son más largos los tiempos entre que el trago está listo y que el cliente lo recibe. Es importante acortar esos tiempos porque si dejamos el trago mucho tiempo sobre la barra, se van a derretir los hielos y cambiará el sabor de la bebida. ¿Están muy saturados en el salón? ¿Podemos designar a alguien para que haga ese recorrido? ¿Y si salimos de la barra los bartenders para llevarlos?*

EN LUGAR DE DECIR... ¡¿Por qué todavía no está lista la cuenta de mi mesa?!

PUEDES DECIR

.....

.....

.....

.....

EN LUGAR DE DECIR... ¡Tengo gente esperando y hay cinco mesas sin recoger!

PUEDES DECIR

.....

.....

.....

.....

LO QUE QUEREMOS QUE RECUERDES

Ejercitar activamente la lectura de las situaciones y pensar siempre la mejor forma de hacer las cosas será una estrategia útil en los espacios de trabajo en los que te encuentres. Ser proactivo en estos escenarios contribuirá a mejorar las experiencias de los clientes y beneficiará a todo el establecimiento.