

LAS SINGULARIDADES DE CADA OFICIO: HOSTESS

LA GESTIÓN DE RESERVAS

UN PROCESO DE VARIAS ETAPAS

Dentro de las responsabilidades de un hostess se encuentra la **gestión de reservas**. Este proceso incluye la toma de reservas, presencial o virtual; mantener el libro de reservas actualizado; la efectivización de la reserva y la implementación de herramientas de captación, tanto de clientes nuevos como frecuentes.

INSTRUCCIONES DE USO

En este juego de rol, completa el siguiente diálogo telefónico.

LO QUE QUEREMOS QUE RECUERDES

Somos representantes del establecimiento y, por lo tanto, debemos responder todas las preguntas que el cliente tenga, informando acerca de las características del lugar y confirmando su información personal para hacer efectiva la reserva.

COMPLETA LA SIGUIENTE CONVERSACIÓN

HOSTESS:

CLIENTE: Hola, quería hacer una reserva.

HOSTESS:

CLIENTE: Juan Pérez.

HOSTESS:

CLIENTE: Para el martes que viene.

HOSTESS:

CLIENTE: A las ocho y media de la noche.

HOSTESS:

CLIENTE: Es para celebrar un cumpleaños y vamos a ser diez personas. Faltan confirmar tres.

HOSTESS:

CLIENTE: Sí, vamos con chicos y hay un bebé también. No van a ir personas mayores.

HOSTESS:

Cliente: ¿Tienen un menú armado? ¿Hay opciones para celíacos?

HOSTESS:

CLIENTE: A algunos nos gusta fumar, ¿tienen lugar afuera?

HOSTESS:

CLIENTE: ¿Tienen una promoción con algún estacionamiento?

HOSTESS:

CLIENTE: Genial.

HOSTESS:

CLIENTE: 15-3285-5339. El mail es juanperez@gmail.com

HOSTESS:

CLIENTE: Sí, los datos son correctos.

HOSTESS:

CLIENTE: Perfecto, adiós.