

RELACIONES CON LOS CLIENTES:

Para empezar, hay que decir que lo que quieren nuestros clientes sobre todo es:

- 1) Ser tratados con educación
- 2) Respuestas precisas
- 3) Personal agradable
- 4) Una atención rápida
- 5) Atención personal



Nuestro objetivo es satisfacer las necesidades humanas.

- 1) Sentirse bien recibido
- 2) Ser comprendido
- 3) Ser respetado

LOS ROLES DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN A LOS CLIENTES:

- 1) Mantener un trato cordial, amable y entusiasta.
- 2) Resuelva sus necesidades específicas.
- 3) Observar a sus clientes.
- 4) Hacer que los clientes se sientan personas especiales.
- 5) Ser amable
- 6) Demostrar interés
- 7) Tomar decisiones positivas

Conocimiento del producto:

Nuestro personal debe saber utilizar nuestros productos, deben comunicarse a todos los niveles con el personal de desarrollo, estar informados sobre mejoras o nuevas implementaciones, y cuáles son las calificaciones de los mismos, bien se trate de un producto o un servicio, a todos los niveles de la organización.

Invertir tiempo en aprender de los clientes:

Para que nuestros clientes valoren la calidad de nuestro servicio que se está ofreciendo, es necesario recordarles lo que están obteniendo, si esto no se hace, entonces nuestros clientes no lo sabrán.

Actitud proactiva. Si no queremos perder ningún cliente, debemos dar siempre el

primer paso, por eso es muy importante comunicarse con disciplina con nuestros clientes. La mayor parte de las empresas siempre esperan a que sean los clientes que se comuniquen primero. El elemento psicológico de “dar usted el primer paso” permite una relación más fuerte entre nosotros y nuestros clientes, ya que ellos lo ven como un hecho de verdadera atención en la relación.

La relación entre nuestros clientes y nuestros empleados siempre sería la ideal. Estaríamos siempre a disposición de los clientes para lo que necesiten y así poder satisfacer a ellos e incluso a sus necesidades porque en ello consiste nuestro trabajo.

Para tener a nuestros clientes satisfechos tendríamos en cuenta lo siguiente:

Intentaríamos darles a los clientes motivos para que estén contentos.

1) Ventas por correo:

En éste tipo de venta nuestros productos son ofrecidos a través de catálogos, folletos... utilizando el correo del restaurante como medio.

2) Ventas por teléfono:

En este tipo de venta nuestro contacto se establece a través del teléfono del restaurante.

Utilizamos por lo general en mercados de gran consumo, nuevos productos y promociones.

3) Ventas por internet:

En nuestra página dispondremos de reservas, y atención a domicilio. Por lo que tendremos nuestro catálogo activado cada semana, para que los clientes dispongan de los ingredientes nuevos que vamos incluyendo.