

1. ATENCIÓN AL CLIENTE

Las personas que esté en esa barra será las que esté disponible, ya que las 4 tenemos la capacidad suficiente de atender a los clientes y también del mantenimiento y cuidado de traer y llevar a los animales, para luego mantener y ayudar en la cafetería cuando sea necesario, tendremos un horario de 9 a.m. – 10 p.m. al ser un horario en total de 14h , haremos una reparto de horas, es decir que lo dividiremos de 9 a.m. -14p.m, que estarán dos de nosotras en barra y ayudando mientras que las otras dos están ayudando al mantenimiento y limpieza del local, se cerrará de 2p.m -4 p.m. para tener un descanso y poder comer y poner todo en orden y de 4p.m-10p.m se cambiaran los puestos , se pasará a las dos personas que estuvieron en barra y sirviendo al mantenimiento y cuidado del establecimiento,. Y las otras dos personas en barra, atendiendo a los clientes, igualmente como es mucho trabajo para solo 4 personas, intentaremos contratar a ½ personas para que nos ayuden en barra. Tendremos un número específico para el centro el cual será dado a las personas para que puedan contactar con nosotros, en cualquier tipo de hacer ya sea una reserva, preguntar por algún animal que esté a nuestro cargo, etc. Todo esto será registrado en el historial de llamadas y si es para hacer pedidos o reservas, serán apuntados en una agenda el cual todo el servicio lo mirará para enterarse, por si hay que dejar cosas hechas para próximos días, igualmente, habrá un encargado que estará en barra y será el que esté pendiente del teléfono, cuando llame y haya que contestar, la página web que tendrán a su disposición , solo será una página web de consulta con todos los datos por si no tienen que contactar ya sea por llamada o correo electrónico.

Tanto las reclamaciones como sugerencias tendremos un buzón a la disposición de todo el mundo para que nos la puedan dejar ahí, y todo eso al final del día, con todo el equipo que ahí se trabaja se leerán y tomaremos entre todos las mejores opciones para resolver las reclamaciones, eligiendo la manera mas formas y sensata, y con las sugerencias se hará lo mismo, ya que las tendremos en cuenta para poder mejorar.

Como nuestra empresa es de hostelería, deberemos tener en cuenta, sobre todo, las fechas en las cuales caducan los alimentos, para que no haya devoluciones y si hay que sean por equivocación de pedido, si el producto esta caducado o es defectuoso, se retirará, esto será tenido en cuenta por la persona que preparará los alimentos o la persona que está en cocina, de servicios post venta, podemos mandarles tarjetas de descuentos, o felicitando las vacaciones/navidades, etc.

A la hora de adoptar un animal, les haremos una encuesta para asegurarnos que el animal está en óptimas condiciones, y al final saldrá una encuesta por si nos pueden valorar, les gusta el trato que les estamos dando etc. Igualmente, esto mismo lo podremos poner en la cafetería cuando van a cobrar, o si se hacen renovaciones y ponemos maquinas donde pidan y nos llegue el pedido puedan valorarnos y nos cuenten su experiencia de su estancia, estas encuestas serán laboradas por nosotras mismas. Así podremos transmitir la filosofía que tenemos de cercanía a las personas y que queremos que su estancia sea la más agradable posible, eso lo transmitiremos todo el personal de

la empresa, con su forma de trabajar y a la hora de tratar con los clientes, siendo educados, amables e interesádonos por ellos.