



RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Nosotras como empresarias y las personas que contrataremos tendrán una relación con los clientes de tipo asistencial personal debido a que la manera de comunicarnos con ellos será de forma directa, tanto quejas, preguntas y peticiones.

Además, para mejorar la relación con los clientes y así asegurarnos que quieran volver, hablar a sus amigos de nosotras, habrá un código QR en el ticket de compra donde al escanearlo irán directos a una pequeña encuesta de manera anónima donde habrá que responder a unas preguntas, dejar comentarios y sugerencias, para así saber que errores cometimos y poder mejorar. Al realizar la encuesta obtendrán un descuento del 10% la próxima visita.

Importancia de la relación con los clientes: el antes, durante y después

Nada más llegar los clientes al restaurante les recibirá un camarero en el que le explicará un poco de forma animada la historia del restaurante y como funciona cada sala. Los clientes tendrán que decirle el aclararle el nombre de la reserva y la sala que han elegido. El camarero les acompañará hasta dicha sala donde continuarán hasta su mesa con otro compañero o compañera que será quien les atenderá en todo momento.

Durante la estancia en la sala y el tiempo que estén en la mesa, estarán atendidos de forma adecuada, animada y de una forma familiar para que los clientes puedan sentirse a gusto o parezca que están comiendo en su propia casa. A lo largo de la cena podrán tener algún tipo de espectáculo para amenizar la comida o la cena tanto para los adultos como para los más pequeños de la casa.

Después de la cena, cuando pidan la cuenta, en el propio ticket como hemos dicho anteriormente encontrarán una pequeña encuesta, que accederán mediante un QR. Después de responder las preguntas (de forma voluntaria) recibirán un pequeño descuento para la próxima visita o algún tipo de detalle para los pequeños.



Preguntas de la encuesta:

1. ¿Cómo ha sido atendido del 0 al 10?
2. ¿Le ha gustado el ambiente del restaurante?
3. ¿A través de quién o cómo nos conoció?
 - Redes sociales
 - Internet
 - Amigos
 - Otros...
4. ¿Volvería al restaurante?
5. Si usted ha marcado que si, ¿cambiaría algo?

Los regalos:

Cada semana podemos ir cambiando los regalos que podemos ir dando a los clientes después de la estancia en el restaurante y después de realizar la encuesta.

Algunos ejemplos pueden ser:

- Entradas para el cine o el teatro
- Peluches y muñequitos dependiendo de la sala en la que se encuentren
- Un porcentaje de descuento para la próxima visita
- Etc