



Restaurante:

Miembro del Equipo:

Servicio al Cliente

Módulo

2

Haga click o escanee par ver el video de entrenamiento



Este material de entrenamiento contiene estándares y procedimientos para el Sistema de Shakey's que se relaciona con la marca Shakey's®, específicamente con la calidad de los productos que el público asocia con la marca de Shakey's®. Otro tipo de contenido es con la finalidad de asesoramiento y sugerencia en las operaciones. Usted debe consultar con el gerente en funciones o el dueño de la franquicia si usted tiene preguntas acerca de las operaciones del restaurante. Para fines de entrenamiento solamente. **All Rights Reserved © 2014 Shakey's USA, Inc**

2014
Departamento de Entrenamiento
All Rights Reserved © Shakey's® USA, Inc.
2200 W Valley Blvd. Alhambra, CA 91803
(626) 576-0616

Servicio al Cliente de Shakey's®

- 1.** Introducción.
- 2.** La Secuencia del Servicio al Cliente de Shakey's.
- 3.** Los 9 pasos del Servicio al Cliente.
- 4.** Método de Resolución de Situaciones de los Clientes - L.A.S.T.
- 5.** La Secuencia del Servicio al Cliente en Detalle.
- 6.** Mapa de los Puntos Sensibles del Servicio al Cliente de Shakey's.

Introducción

En Shakey's nosotros presentamos un entorno que brinda Hospitalidad y da a nuestros clientes una experiencia personalizada para cada necesidad de cada cliente y sus necesidades; si es disfrutar del Buffet Bunch of Lunch, celebrando un evento de un equipo o una fiesta de cumpleaños; nosotros nos aseguramos que cada una de las experiencias de los clientes es única de acuerdo a sus necesidades.

Una experiencia en el restaurante puede ser básicamente una serie de interacciones con el cliente; sin embargo, en Shakey's® nosotros proveemos una experiencia única en cada uno de los puntos de interacción con nuestros clientes a través de nuestra Secuencia de Servicio al Cliente de Shakey's.

Secuencia de Servicio al Cliente de Shakey's®

La Secuencia de Servicio al Cliente de Shakey's® se caracteriza por identificar cada uno de los "Puntos Sensibles" (touch points) para cada una de las interacciones con el cliente; algunas posibles maneras y un lenguaje inicial para poder facilitar dar la bienvenida durante el primer contacto con el cliente. Sin embargo es muy importante para cada uno de los Miembros del Equipo de Shakey's que agreguen su toque personal y hospitalidad en cada una de sus interacciones, de manera que cree una visita memorable y personalizada en la experiencia de nuestros clientes.

El Servicio al Cliente de Shakey's debe de ser **perfecta secuencia donde participan cada uno de los miembros equipo**. Cada miembro, desde en encargado de Lavar los Platos, hasta el Encargado de Área de Comida, es igualmente responsable de proporcionar el Servicio al Cliente, nos solo el cajero, mesero o gerente.

Los 9 Pasos de Servicio al Cliente y Secuencia de para Ventas

1. El Servicio al Cliente de Shakey's® comienza con nuestro Cajero, pero cada uno de los miembros del equipo debe de saber cómo brindar un excelente Servicio al Cliente para cada uno de nuestros clientes.
 - a. Un cajero es el líder para realizar los estándares y acciones de servicio al cliente. Como un cajero usted debe siempre debe de tener una actitud optimista, positive, amable y completamente interactuando con cada uno de nuestros clientes y miembros del equipo de Shakey's.



9

Los 9 Pasos del Servicio de Shakey's

1. **Sonreír** 😊
2. **Hacer contacto Visual**
3. **Dar la Bienvenida:** "Bienvenido a Shakey's. Como le Puedo ayudar?" (Welcome to Shakey's®. How may I help you?)
4. **Escuchar** Cuidadosamente y dando al cliente toda nuestra atencion..
5. **Sugerir** un apropiado producto o platillo adicional.
6. **Repetir** repita la orden del cliente.
7. **Preguntar:** Pregunte si esta complete su orden, nunca diga: es todo? O Nada más? ("Will that complete your order?" ;Not,"is that all/it?")
8. **Informar** Informe a nuestros clientes el total de la compra y diríjalos al siguiente paso de servicio, entrega de la comida, la fuente de sodas, el sistema para identificar las mesas/orden, etc. y **circule cupón promocional de "la encuesta"** en el recibo.
9. **Agradecer** agrádzcale por su visita. "Gracias por su visita, que tenga un buen día, hasta luego!" ("Bye thank you for coming, have a great day, see you soon!")

Pasos del Servicio al Cliente en Detalle.

1. Sonreír

- a) Una Sonrisa hace saber al cliente que usted se encuentra atendiéndolos en ese momento. Esto nos dice, "Nos agrada que este aquí, y nos aseguraremos que pase un grandioso momento en Shakey's".
- b) Los miembros del equipo, debe de saber cómo su sonrisa da vida al restaurant y da la bienvenida a nuestros clientes. Puede que necesite practicar su sonrisa en el espejo diciendo "Hola bienvenido a Shakey's " ("Welcome to Shakey's®").

2. Hacer contacto visual.

- a) Haciendo contacto visual les dice a nuestros clientes que los estamos viendo y prestando atención. A todos les gusta que los reconozcan y que sonrían con ojos y boca, dar la bienvenida y reconocimiento.

3. Bienvenida

- a) "Bienvenido a Shakey's, Como le puedo ayudar" ("Welcome to Shakey's®. How may I help you?"). No diga "Puedo tomar su orden", o "Siguiete Cliente en la Linea" ("May I take your order?" or "Next Guest in line...")
- b) "Como se encuentra el día de hoy?" ("What are you going to enjoy today?")

Si es un cliente regular, usted puede decir:

- c) "Bienvenido de Nuevo Mr. Jones. Va a ordenar su Buffet de siempre el día de hoy? " ("Welcome back Mr. Jones. Are you going to have your usual buffet today?") Nunca asuma que una orden regular es la que el cliente ordenara siempre, pero demuestra a nuestros clientes que usted recuerda su orden y esto los hace sentir especial y hace que quieran regresar nuevamente por el buen Servicio al Cliente de Shakey's.




4. Escuche.

- a) El mayor elogio que podemos darle a alguien es el escucharlo.
- b) Escuchar significa "estar aquí", escuchando lo que nuestros clientes dice y lo que no dicen, acerca de lo que ellos quieren. Escuchar a nuestros clientes le da una oportunidad de captar algunas ideas y pistas de lo que ellos quieren para poder crear una experiencia única de Shakey's. Escuchando a nuestros clientes, le da una oportunidad de entender las cosas relacionadas con el motivo por el cual se encuentran en Shakey's (Cumpleaños, Aniversario, Evento Deportivo, Recaudación de Fondos, etc.) Como muchos clientes vienen en grupo, cual es el tipo de comida que ellos desean y como les gusta disfrutarla.

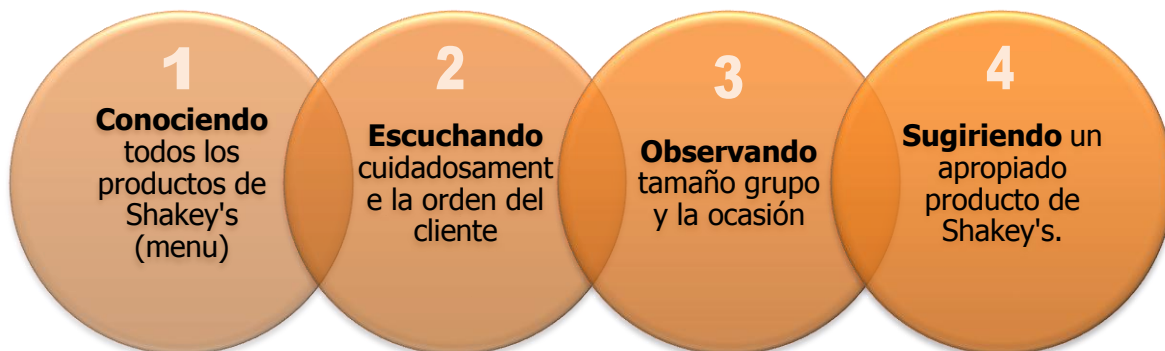
5. Sugiera.

- a) Sugiriendo ideas a nuestros clientes acerca de productos adicionales o bebidas, no solo aumenta nuestras ventas, si no que también le da la oportunidad a nuestros clientes un mejor experiencia o todavía mas de ofrecerle un mayor valor del total de su compra.
- b) Sugerencias de Venta es el arte de persuadir a nuestro cliente para que disfrute la experiencia de Shakey's todavía mas con los productos que le serán de interés para complementar mejor la ocasión.

Existen tres tipos de clientes que visitan a Shakey's todos los días:

 <p>"Clientes Regulares"</p>	<p>Un cliente "Regular" son los clientes que vienen a Shakey's algunas veces por semana y usualmente tienen una orden favorita. Algunas veces que usted recuerde la bebida es muy apreciado por los clientes, por otra parte conocer la orden del cliente "regular" es la mejor manera de venderle a ese cliente. Conociendo cual es la "orden de siempre" que elige un cliente, puede ser la diferencia entre el cajero que toma las ordenes a diferencia del miembro del equipo que lidera el servicio al cliente de Shakey's. Nunca olvida ofrecer los nuevos productos promocionales para variar su selección un poco el menú que ofrece.</p>
 <p>"Clientes Ocasiones"</p>	<p>El cliente "Ocasional" generalmente conoce que es lo que desean pero también pueden estar buscando por algunas sugerencias, de ingredientes, aderezos, órdenes especiales o porciones. Usted podrá estar disponible para sugerir alguna venta de una pizza grande, pollo, o ensalada. Este tipo de clientes deberá de escuchar acerca de nuestros nuevos productos durante el proceso de que ordena. Esto a menudo les da la oportunidad para ordenar alguna idea futura y puede incrementar la oportunidad de visitas más frecuentes.</p>
 <p>"Cliente nuevo de Shakey's"</p>	<p>Un cliente "Nuevo en Shakey's" representa alrededor de 7 clientes de cada cien. Puesto que ellos no están completamente familiarizados con nuestro menú, debe de dedicar un tiempo extra y tener tratarlo con mucho atenciones para asegurar que les hemos brindado una razón para regresar. Preguntando acerca del tamaño del grupo, edades de los niños, o la ocasión, le servirá para dar a conocer a nuestros nuevos clientes el menú. Esta es su oportunidad para darnos a conocer con el cliente. Siempre dígales su nombre y ofrezca su asistencia durante su visita. Es también muy útil el ofrecer un menú para llevar para futuras consultas. Esto le dice a los clientes que usted le está dando las atenciones necesarias y hagan que deseen regresar más que de una visita esporádica.</p>

Vender y Persuadir la venta puede ser muy fácil. Solo siga estos pasos siguientes:



Compos, Bebidas, Salad, Aperitivos y Postres, Especiales, Promociones y Paquetes para Fiestas.

Escuchar par aver si ellos ordenaron bebidas, aperitivos, ensaldas o postres.

Familia, Niños, Grupos, Equipos Deportivos, etc.

Basado en su orden y cantidad de personas en el grupo usted puede sugerir productos adicionales e ingredientes.

Nota: Siempre pregunte que bebida desea con la sus productos.

En Shakey's cada uno de los miembros del equipo debe de estar completamente familiarizado con el menú de Shakey's, juegos y premios. Si el miembro del equipo no esta seguro como responder una pregunta del cliente su respuesta debe de ser:




"Por favor, permítame llamarle a alguien que pueda ayudarle mejor"
 "Please let me get someone who can help you some more."

Productos para sugerir como complementos de la orden.

PIZZA	MEAL DEALS	LUNCH BUFFET
Queso Extra/ Ingredientes (Extra Cheese, Toppings)	Queso Extra/ Ingredientes (Extra Cheese, Toppings)	Bebidas (Beverages)
Pollo y Papas (Chicken and Mojo® Potatoes)	Ensalada	
Ensalada	Mojo® Supreme	
Mojo® Supreme	Bebidas (Beverages)	
Alas (Spicy Chicken Wings)		

Sugerencias de Venta es el arte de persuadir a nuestro cliente para que disfrute la experiencia de Shakey's todavía más con los productos que le serán de interés para complementar mejor la ocasión.

Posibles frases para sugerir la venta.

-  Si usted está buscando ("If you are looking for) le puedo sugerir (may I suggest) por solo (for only) \$
-  "El combo es una gran oferta. Se encuentra a solo (combo is a great deal. It's priced at only) \$ y contiene mucha comida para todos para compartir (and is a lot of food for everyone to share")
-  Por solo ("For only) \$ usted puede agregar un (you can add a) y ahorrar (and save) \$

6. **Repita (con entusiasmo!)**

- a) Repita la orden de los productos que eligieron los clientes, asegura que usted está escuchando y sus habilidades de sugerencia están trabajando de acuerdo al servicio al cliente de Shakey's y que el cliente está de acuerdo con su orden. Repetir la orden se completa cuando repite la orden con un tono entusiasta.; no solamente lo haga como un ejercicio monótono que da la impresión de que realmente no simpatiza con el cliente y no le interesa su experiencia con Shakey's®.

7. **Pregunte**

- a) Siempre pregunte al cliente "Que mas le puedo ordenar" ("What else may I get for you?") no diga "Es todo?" o "Nada mas?" ("NOT, "Is that it? or "Is that all?"). Esto le da una oportunidad a usted y al cliente para agregar un producto adicional que ellos pueden recientemente haber visto o decidan disfrutar.

8. **Informe**

- a) Informe al cliente el total de su compra. Recuerde llame al cliente por su nombre si le paga con tarjeta de credito o debito; eso hace que se sientan importantes y especiales y dirijalos a el siguiente paso de Servicio al Cliente de Shakey's. (Bebidas, Buffet, Servicio de Comida del buffet etc.)

- b) Asegúrese de proveer al cliente con su orden copia del recibo y de acompañar con este la tarjeta con el número de su orden para identificar su mesa.
- c) Por favor dígame al cliente donde colocar su tarjeta con el numero de orden, en su mesa, e informe al cliente que será un placer el servirle su comida en su mesa para su comodidad.

9. Agradezca

- a) Por supuesto, siempre agradezca a nuestros clientes por visitar Shakey's®. Cree su propia frase apropiada para agradecer a los clientes "Disfrute estos Alitas de Pollos y Ensalada Fresca" ("Enjoy those Chicken Wings and fresh salad!") Feliz Celebracion, nos da gusto que hayan venido" ("Happy celebration! We're glad you're here!"), o simplemente "Que se diviertan" o "Que lo disfruten" ("Have fun!" or "Enjoy!").

Solución de Situaciones con los Clientes

Parte del Servicio al Cliente de Shakey's es el solucionar problemas de los clientes. Generalmente, nuestros clientes se encuentran satisfechos con la experiencia en Shakey's; sin embargo, en las siguientes situaciones es necesario que usted y su equipo administrativo resuelvan esa situación cambiando a un cliente disgustado por uno satisfecho:

- Inconforme, cliente disgustado.
- El cliente no se encuentra satisfecho con su orden.
- La orden no es lo que ellos eligieron.
- La comida es entregada a ellos demasiado lento.
- EL Buffet no tiene la comida que ellos desean.
- Los sanitarios se encuentran sucios.
- Ellos desean un descuento extra.
- Ellos desean cambiar un cupón expirado.

Si usted puede manejar el problema, sin necesidad de llamar a su manager o equipo administrativo, el cliente se lo apreciará porque su problema fue resuelto rápidamente. Desde luego si usted no se encuentra conforme, llama a un miembro del equipo administrativo de su restaurante (Manager, Shift Leader etc.) que le pueda ayudar. Entre mas rápida sea resuelta la situación, es mas probable que nos aseguremos que el cliente regrese.

Es muy importante siempre seguir el siente método L.A.S.T. cuando atienda a un cliente insatisfecho o disgustado:

1.- Escuche (Listen)

No interrumpa. Permíale que hablen. Esto le ayudara a usted a entender por que el cliente se encuentra disgustado y que es lo que usted puede hacer para solucionar el problema.

2.- Disculpese (Sorry)

Diga "lo siento" ("I'm sorry"). Dos palabras magicas que le dicen al cliente "Me preocupa, estoy preocupado usted no esta admitiendo la culpa o aceptando la falla. Mas bien, usted siente mucho que el cliente se encuentre disgustado. No lo tome como algo personal.



3.- Resuelva (Solve)

The problem together. Ask your guest "how can i fix it for you" "...for you..." two other magic words that show you care and want to turn this situation into a positive experience.

4.- Agradezca (Thank)

Agradezca al cliente por brindale su atencion.

**Enseguida se encuentra un desglose del Servicio al Cliente para cada uno de los miembros del Equipo para el turno de Almuerzo y Cena:
Secuencia de Servicio al Cliente a Detalle**

Almuerzo -Lunch

Secuencia de Servicio	Actividad Principal	Lenguaje de Servicio al Cliente / Puntos Sensibles (Touch Points)
1. Gerentes (Managers)	Principal: Supervisar cada una de las partes de la Secuencia de Servicio al Cliente. Respalda y ayuda a los miembros del equipo cuando lo necesitan. Anfitrión/ y recibe a los clientes en las áreas del restaurant.	Lenguaje: "Bienvenido a Shakey's®" ("Welcome to Shakey's®.") Observa el tamaño de los grupos de fiesta, y haga preguntas personalizadas referentes a al grupo o evento. Camina a través del Área de Mesas, o área de Juegos interactuando con los clientes y niños.
2. Servicio Por Teléfono	Principal : Contesta el teléfono rápidamente Procesa los productos de los clientes Proporciona direcciones como llegar al restaurante Transfiere al cliente llamante al gerente cuando es necesario.	Lenguaje: Gracias por llamar a Shakey's, cómo le puedo ayudar? (Thank you for calling Shakey's®-how may I help you?) Realiza una Sugerencia de Venta-Especiales/Promociones
3. Cajero (Cashier)	Principal : Toma ordenes del Cliente Realiza sugerencia de venta de algún producto apropiado. Cuenta el cambio Provee de Utensilios (Platos, Vasos etc) Contesta el Teléfono Alerta al Bantender cuando sea necesario Dirige a los clientes al área de bebidas o bar. Secundario: Mantiene la limpieza y organización de la estación de Punto de Venta POS Se prepara con reservas de platos, vasos,. Etc. Barre la cocina.	Lenguaje: Bienvenido a Shakey's. Homo le Puedo ayudar? ("Welcome to Shakey's® – How may I help you?") Sugerencia de venta del producto del día o de la semana, "Gusta que agreguemos un vaso de vino o cerveza?" ("How about a glass of beer or wine?") "Que gusto de verlos nuevamente" ("Nice to see you again") "Que se diviertan" ("Have Fun!") "Disfruten su comida" ("Enjoy your meal") "Gusta ordenar algo más?" ("What else can I get for you?") Avisa a su gerente cuando una línea de clientes se encuentra más allá de la puerta o están retrasados.
4. Servicio en la Barra de Bebidas (Bartender)	Sirve y entrega Verifica el recibo de compra	Un servicio amigable y rápido. Realiza una Sugerencia de Venta- "ya probé nuestra cerveza especial?" ("Have you tried our special beer?") Marca el recibo de venta de bebida.
5. Buffet- Fuente de Sodas Autoservicio (Buffet Attendant, Beverage Station)	El cliente se sirve por si mismo incluyendo bebidas, excepto los productos del menú por ser entregados por el gerente, cajero y/o cocineros.	
6. Encargado de el Área de Mesas (Dining Room Attendant)	Principal : Interactúa con los clientes (entrega condimentos, platos, servilletas, etc.) Remueve platos y utensilio de la mesas. Secundario: Mantiene, el área de comedor limpia Mantiene sanitarios limpios Rellena condimentos.	Lenguaje : Sonríe e inclina la cabeza Habla con los clientes cuando sea posible- 'Como la están pasando en su visita a Shakey's' ("How is your visit to Shakey's®?") Revisa mesas; responde a las necesidades de los clientes- en todo el restaurante "puedo remover esos platos de su mesa?" ("May I take those plates for you?") "Gracias por venir" ("Thank you for coming")

7. Encargado de Area de Juegos (Game Room Attendant)	Principal : Interactúa con los clientes y niños Ayuda a los niños a seleccionar sus premios. Mantiene el mostrador limpio y relleno Mantiene el área de juegos y piso limpio y despejado. Rellena tickets.	Lenguaje : Felizmente interactúa con los niños "Qué opinas de este premio"("What do you think about this prize?") "Cuales juegos te gustan más" ("What games do you like best?")
8. La Salida (Guest Exit)	Primario: Todos los miembros del equipo- Agradecer a los clientes cuando se retiran del restaurant.	Lenguaje : "Gracias por su visita" ("Thanks for coming") "Nos vemos pronto"("See you soon") "Feliz cumpleaños" ("Happy Birthday!") dependiendo de la celebración.

Secuencia de Servicio al Cliente a Detalle

Tarde

Secuencia de Servicio	Actividad Principal	Lenguaje de Servicio al Cliente / Puntos Sensibles (Touch Points)
1. Gerentes (Managers)	Principal: Supervisar cada una de las partes de la Secuencia de Servicio al Cliente. Respalda y ayuda a los miembros del equipo cuando lo necesitan. Anfitrión/ y recibe a los clientes en las áreas del restaurant.	Lenguaje: "Bienvenido a Shakey's®" ("Welcome to Shakey's®.") Observa el tamaño de los grupos de fiesta, y haga preguntas personalizadas referentes a al grupo o evento. Camina a través del Área de Mesas, o área de Juegos interactuando con los clientes y niños.
2. Servicio Por Teléfono	Principal : Contesta el teléfono rápidamente Procesa los productos de los clientes Proporciona direcciones como llegar al restaurant Transfiere al cliente llamante al gerente cuando es necesario.	Lenguaje: Gracias por llamar a Shakey's, cómo le puedo ayudar? (Thank you for calling Shakey's®-how may I help you?) Realiza una Sugerencia de Venta-Especiales/Promociones
3. Cajero (Cashier)	Principal : Toma ordenes del Cliente Realiza sugerencia de venta de algún producto apropiado. Cuenta el cambio Provee de Utensilios (Platos, Vasos etc) Contesta el Teléfono Alerta al Bantender cuando sea necesario Dirige a los clientes al área de bebidas o bar. Secundario: Mantiene la limpieza y organización de la estación de Punto de Venta POS Se prepara con reservas de platos, vasos,. Etc. Barre la cocina.	Lenguaje: Bienvenido a Shakey's. Homo le Puedo ayudar? ("Welcome to Shakey's® – How may I help you?") Sugerencia de venta del producto del día o de la semana, "Gusta que agreguemos un vaso de vino o cerveza?" ("How about a glass of beer or wine?") "Que gusto de verlos nuevamente" ("Nice to see you again") "Que se diviertan" ("Have Fun!") "Disfruten su comida" ("Enjoy your meal") "Gusta ordenar algo más?" ("What else can I get for you?") Avisa a su gerente cuando una línea de clientes se encuentra más allá de la puerta o están retrasados.
4. Servicio en la Barra de Bebidas (Bartender)	Sirve y entrega Verifica el recibo de compra	Un servicio amigable y rápido. Realiza una Sugerencia de Venta- "ya probó nuestra cerveza especial?" ("Have you tried our special beer?") Marca el recibo de venta de bebida.

<p>5. Mesero (Food Runners)</p>	<p>Primario : Entrega la comida de la cocina a las mesas Interactúa con el cliente Secundario : Remueve ligeramente los platos y utensilios de las mesas. Mantiene el área de comedor limpia.</p>	<p>"Sírvese usted mismo" ("Enjoy yourself") "Que se divierta" ("Have fun") "Nuestro _____ es delicioso/es uno de los favoritos ("_____ tastes great-a favorite") "Algo más que guste ordenar?" ("What else can I get for you?")</p>
<p>6. Encargado del Área de Mesas (Dining Room Attendant)</p>	<p>Principal : Interactúa con los clientes (entrega condimentos, platos, servilletas, etc.) Remueve platos y utensilio de la mesas. Secundario: Mantiene, el área de comedor limpia Mantiene sanitarios limpios Rellena condimentos.</p>	<p>Lenguaje : Sonríe e inclina la cabeza Habla con los clientes cuando sea posible- "Como la están pasando en su visita a Shakey's' ("How is your visit to Shakey's®?") Revisa mesas; responde a las necesidades de los clientes- en todo el restaurante "puedo remover esos platos de su mesa?" ("May I take those plates for you?") "Gracias por venir" ("Thank you for coming")</p>
<p>7. Encargado de Área de Juegos (Game Room Attendant)</p>	<p>Principal : Interactúa con los clientes y niños Ayuda a los niños a seleccionar sus premios. Mantiene el mostrador limpio y relleno Mantiene el área de juegos y piso limpio y despejado. Rellena tickets.</p>	<p>Lenguaje : Felizmente interactúa con los niños "Qué opinas de este premio"("What do you think about this prize?") "Cuales juegos te gustan más" ("What games do you like best?")</p>
<p>8. La Salida (Guest Exit)</p>	<p>Primario: Todos los miembros del equipo- Agradecer a los clientes cuando se retiran del restaurant.</p>	<p>Lenguaje : "Gracias por su visita" ("Thanks for coming") "Nos vemos pronto"("See you soon") "Feliz cumpleaños" ("Happy Birthday!") dependiendo de la celebración.</p>

Signature Service Touch Points:



Servicio al Cliente de Shakey's®

Take Out

Fun Stuff

Departamento de Recursos Humanos
All Rights Reserved © Shakey's® USA, Inc. 2014
2200 W Valley Blvd Alhambra, CA 91803
(626) 576-0616

CLICK OR SCAN TO VIEW
TRAINING VIDEO

