

Nota: El miembro del equipo debe de obtener por lo menos 80% (15 de 19) como mínima puntuación para poder concluir satisfactoriamente el cuestionario.

1. Los aspectos principales del Servicio al Cliente de Shakey's:

- Los puntos sensibles "touch points" para cada interacción con el cliente
- La definición del Servicio al cliente
- Que tan mal el servicio al cliente es

2. Quien es la primera persona con la cual inicia el Servicio al Cliente de Shakey's?

- Encargado de Limpieza (Busser)
- Cajero (Cashier)
- Encargado del Bar (Bartender)

3.Cuál es el orden correcto de los 9 pasos del Servicio al Cliente?

- Sonría (Smile), Haga contacto visual (Make eye Contact), De la Bienvenida (Welcome), Escuche (Listen), Sugiera (Suggest), Repita (Repeat), Pregunte (Ask), Informe (Inform), Agradezca (Thank)

Informe (Inform), Agradezca (Thanks), Haga contacto visual (Make eye Contact), De la Bienvenida (Welcome), Escuche (Listen), Sugiera (Suggest), Repita (Repeat), Pregunte (Ask), Sonría (Smile)

Sonría (Smile), Agradezca (Thanks), Haga contacto visual (Make eye Contact), De la Bienvenida (Welcome), Escuche (Listen), Sugiera (Suggest), Repita (Repeat), Pregunte (Ask), Informe (Inform)

4. Porque es importante hacer el contacto visual "Eye Contact" con el cliente?

- Le hace al cliente saber que usted esta reconociendolo y lo esta escuchando
- Significa que usted lo está escuchando
- Significa que los vemos, pero no lo reconocemos

5. Cual es una manera apropiada de dar la bienvenida a nuestros clientes?

- "Hi, how are you?" (Hola como estas?)
- "Hi, how you doing?" (Hola que haces)
- "Hi. Welcome to Shakey's®, how may I help you?" (Hola bienvenido a Shakey's, Como puedo ayudarle?)

6. Cuál es el segundo paso de la secuencia del Servicio al Cliente de Shakey's?

- "Thank" (Agradezca)
- "Make eye contact" (Haga contacto visual)
- "Repeat" (Repita)

7. Que es lo que significa "Suggest" (Sugerir)?

- Sugerir ideas a nuestros clientes, acerca de platillos adicionales o bebidas
- Dando al cliente un menú para llevar

8. Que es lo que "Repeat" (Repetir) se significa en el paso numero 6 de la Secuencia del Servicio al Cliente de Shakey's?

- Repetir la orden para confirmar la exactitud de la orden
- Este paso no es necesario
- Repetir el monto total del la orden del cliente

9. Como podría un miembro del equipo preguntar ("Ask") a el cliente si les gustaria agregar un platillo adicional a su orden?

- "May I get you anything else?" (Le gustaría agregar algo mas?)
- "Is that it?" or "Is that all." (Es todo? O Eso es todo?)
- "Anything else?" (Algo mas?)

10. Que es lo que significa "Inform" (Informar) en el paso numero 8 de la secuencia del servicio al cliente?

- Informar al cliente el total de su orden y preguntar cuantos platos necesitan
- Informar al cliente el total de su compra, marque la encuesta en el recibo y informe al huésped en donde se encuentra la fuente de refrescos y cubiertos

11. Que hace el Servicio al Cliente de Shakey's en el paso numero 9?

- Dar al cliente su comida
- Dar las gracias al cliente por su visita a Shakey's®
- Decir "Como le puedo ayudar"?

12. Como un miembro del equipo puede tener éxito cuando se trata de incrementar la venta (up-selling)?

- Revizar el menu
- Tener conocimiento del menú, escuchar la orden del cliente, y observar el tamaño de el grupo
- Esperar que el cliente ordene más platillos

13. Cuáles son los tres tipos de clientes que visitan a Shakey's todos los días?

- Un cliente Regular (Regular guests) y los clientes nuevos (new to Shakey's® guest)
- Cliente Regular (Regular guests)
- Un cliente Regular (Regular guests), Clientes Ocasionales (occasional guests), y Clientes Nuevos (new to Shakey's® guest)

14. Que es lo que debe de hacer si usted no sabe la respuesta a una inquietud del cliente?

- Ignórelos
- Discúlpese y hágalos saber que usted no conoce la respuesta
- Hágalos saber que buscara alguien más que le pueda ayudar mejor con su inquietud

15. Cual es(son) alguna(s) situación(es) donde un cliente puede estar insatisfecho con el servicio.

- El orden no es lo que ellos seleccionaron
- La comida se entrega a ellos con demasiada lentitud
- El buffet no tiene la comida que desean
- Los sanitarios se encuentran sucios
- Desean utilizar un cupón caducado
- Todas las mencionadas arriba

16. Que debe de hacer usted si no puede solucionar una situación del cliente?

- Llamar a su manager en turno para que le ayude
- Retírese de los clientes
- Explicarle al cliente que no es su culpa

17. Cual de las siguientes es una frase corta o palabras claves que usted puede utilizar para cada uno de los paso de L.A.S.T.:

- Lo siento
- Gracias por hacernos saber esto
- Como puedo solucionar esto por usted
- Todas las mencionadas arriba

18. Cierto o Falso: El Servicio al Cliente de Shakey's solo debe ser realizado durante horas de buffet

- Cierto
- Falso

19. Quien(es) es(son) responsables de proporcionar el Servicio al Cliente de Shakey's?

- Cada miembro del equipo en el restaurante a todas horas
- Los Gerentes (managers)
- Los Cajeros (Cashiers)