

# CURSO DE GESTIÓN DE RESTAURANTES



**Módulo 2**

Lección 1

**El cliente potencial y cómo fidelizarlo**

[www.chefejecutivo.com](http://www.chefejecutivo.com)

# Módulo 2. Lección 1

## EL CLIENTE POTENCIAL Y CÓMO FIDELIZARLO

---

Los clientes son el elemento imprescindible de cualquier negocio, nos debemos a él, pero sin dejar de ser nosotros mismos.

Una de las primeras preguntas cuando realizo una asesoría es, ¿a qué cliente quieres dirigirte? En función de esa respuesta comienzan a girar el resto de elementos, como el concepto, las estrategias de captación, la carta, el servicio, los procedimientos de trabajo, etc.

Es muy importante saber a qué público queremos dirigirnos y en función de ello preparar el resto de detalles. Conocer a nuestro cliente es la única manera de asegurar la fidelización y nuestro éxito. Para ello existen muchos procedimientos, algunos de los cuales enumeraré a continuación.

Una forma sencilla (y que podemos tener en el local de forma continua) es **un cuestionario de evaluación** de nuestro restaurante (posible modelo más abajo). Otro punto es la realización de un **estudio demográfico**, que tendríamos que haber elaborado para haber decidido otros aspectos como la ubicación o concepto de nuestro local, nos ofrece aspectos muy reveladores de los clientes zonales. También la **evaluación de nuestros platos y sus ventas** mediante la ingeniería del menú nos indica la línea gastronómica que desean nuestros clientes y hacia dónde debemos dirigirnos gastronómicamente para encontrar su satisfacción. Sus **comentarios** a través de las redes sociales también son un punto muy importante para conocer su opinión.

Como podéis comprobar con tan sólo cuatro puntos podemos conocer el gusto gastronómico del cliente (a través de la evaluación de nuestros platos); su nivel económico, número de la unidad familiar y edad media de la zona (mediante el estudio demográfico); tener una opinión in situ sobre nosotros nada más haber terminado de comer (cuestionario de evaluación) y conocer su opinión sobre nosotros fuera del local (a través de las redes).

En cuanto al servicio que dispensemos al cliente, éste debe ser siempre profesional y atento, sin entrar en personalismos o amiguismos pero haciéndole sentir una pieza fundamental de nuestro negocio. Esta manera de proceder nos lleva a fidelizar a los clientes. Cuando los camareros se encuentren en pleno servicio deben permanecer con los oídos muy abiertos, ya que pueden escuchar e incluso observar los gestos de los

clientes respecto a la comida que les servimos. No debemos caer en el error de omitir las críticas u opiniones de los clientes que no coinciden con nuestro punto de vista, y no debemos olvidar dos cosas: es importante encontrarnos cómodos en nuestro negocio y hacer aquello que nos satisfaga y realice pero, y más importante, es el cliente quien paga y mantiene nuestros gastos, salario, etc.

## 1. Los clientes según su comportamiento

Los clientes como personas que son tienen sus peculiaridades y comportamientos. Existen diversos clientes e innumerables razones por la que una persona acude a un establecimiento. Ya he mencionado cómo la gastronomía se ha convertido en parte de nuestro ocio. Ahora el salir a comer o cenar va más allá que el hecho de “celebrar” una fecha o hecho, ahora buscamos experiencias, así que vamos a realizar una lista de posibles clientes (mezclando la realidad y el humor) en función de un comportamiento. Seguro que identificas a alguno de ellos.

1. **El cliente “popular”.** Muy fácil de contentar ya que intentará llevarse bien con los camareros y propietarios y que le conozcan por su nombre de pila para que la próxima vez que acuda al establecimiento sea llamado por su nombre. Conocido y popular por todos.
2. **El cliente esnob.** Este tipo de clientes se está haciendo la foto para colgarla en redes sociales y mandársela a todos sus contactos antes de entrar. Me imagino que en alguna ocasión habréis acudido a algún restaurante del que mucho se habla y os habían recomendado, y al salir del mismo tienes la sensación de que no era para tanto. Este tipo de locales están llenos de personas para quienes comer no es su punto fuerte, de hecho es más que posible que no disfruten comiendo, sin embargo acuden a los locales que se encuentran de moda por mantener una imagen de cara a sus conocidos o amigos. En fin, para qué hacer más comentarios.
3. **El cliente que todo lo sabe.** Pese a no comer “de todo” o tener conocimiento de productos, pese a no cocinar prácticamente nunca, el ver algún programa de la televisión y aprenderse los tres productos y platos de modas le dotan de los suficientes conocimientos para “impartir justicia” y opinión irrefutable.
4. **El cliente “pasota”.** No es un gastrónomo y no se fijará en los detalles, no es su máximo objetivo, sólo busca divertirse con aquellas personas con las que ha acudido al establecimiento. Seguramente lento a la hora de pedir, es probable

que incluso tengamos que “invitarle” a elegir y sugerirle qué comer. Que no le falte bebida, es su punto fuerte.

5. **El cliente prudente.** No te tomes ninguna licencia con él, confanzas las justas, sólo aquellas que te ofrezca. Poco amigo de sugerencias y recto en el trato.
6. **El cliente dubitativo.** Por dudar lo hace hasta de su nombre. Paciencia ya que es posible que cambie algún plato incluso una vez comandado.
7. **El cliente gastrónomo.** A éste le gusta comer y beber, disfrutará y será agradecido si las expectativas cubren su deseos. Se dejará aconsejar. Por lo general es gente con ganas de nuevas experiencias y conocimientos gastronómicos.
8. **El cliente escéptico.** No se fiará de nada de lo que le sugieras ni estará de acuerdo con nada, incluso es posible que se queje abiertamente de la cuenta final o te indique que le invites a algo. ¡Olvídate de la propina!
9. **El cliente estricto.** Altivo, mira por encima del hombro y “todo lo sabe”. Olvídate de aconsejarle. Difícil si sales airoso sin escucharle algún comentario, le saca punta a todo y buscará la queja por lo que sea. Trato correcto y adiós muy buenas, tras pagar, claro.

## 2. Cuestionario de evaluación del restaurante

Este modelo de cuestionario debe ser adaptado a las peculiaridades de cada establecimiento.

Restaurante:

Fecha:

Nombre del camarero:

Platos encargados:

1. ¿Le han atendido adecuada / rápidamente a su llegada?
2. ¿Estaba la mesa bien puesta?
3. ¿Le atendió el camarero rápida y adecuadamente?
4. ¿Le ofreció algún plato de la carta?
5. ¿Contestó a sus preguntas correctamente?
6. ¿Se sirvieron los platos correctamente?
7. ¿Le ofreció el camarero los postres y el café?
8. ¿Le recogieron la mesa rápidamente después de cada plato?
9. ¿Le preguntó el camarero si había disfrutado de la comida?
10. ¿Estaba limpia la carta?
11. ¿Era aceptable la iluminación?
12. ¿Era aceptable la limpieza del comedor en general?
13. ¿Era aceptable el volumen de la música?
14. ¿Era aceptable el ruido del exterior, si lo había?
15. ¿Era aceptable la temperatura?
16. ¿Cree usted que ha recibido una buena calidad por el precio que ha pagado por su comida?



## POSIBLES IDEAS A IMPLEMENTAR (RESUMEN)

- Procedimientos para conocer la opinión de los clientes
- Cuestionario de evaluación o buzón de sugerencias
- Estudio demográfico
- Evaluar nuestros platos y sus ventas
- Comentarios a través de las redes sociales

