



JAVIER ARGENIS PALOMARES REYES
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
TEORIA DEL CONOCIMIENTO
GRUPO 1157

ENSAYO “COMO BRINDAR UN BUEN SERVICIO, MESERO-CLIENTE”

Para ser un buen mesero se necesita tener cualidades especiales, así como el líder, algunos nacen con estas cualidades y otros se hacen poseedores de estas.

El buen mesero debe de contar con cualidades tales como: paciencia, rapidez, buen uso de la lengua, atento, cortés, amable, comunicación, responsable, respetable y el buen uso de la mercadotecnia, es decir, saber vender sus productos.

Cuando un mesero carece de alguna de estas habilidades, puede que no ofrezca un 100% de efectividad en el servicio pero esto no quiere decir que sea malo, pues con el tiempo y la experiencia puede ir adquiriendo y perfeccionando su conocimiento.

“Cuando yo empecé, supongo que no contaba con todas estas cualidades, pues en mi primer día sentí nerviosismo para hablar con la gente, pero a través del tiempo fui aprendiendo y ahora soy de los mejores en la empresa”.

Ahora hablare sobre cada una de las cualidades ya mencionadas.

LA PACIENCIA

Este “valor” es muy importante para el mesero para brindar un excelente servicio, pues a través de ella se puede llegar a una buena comunicación con el consumidor.

Existen clientes que son muy exigentes en sus órdenes, ya que todo lo que piden lo quieren en muy poco tiempo sin considerar que todo pedido necesita un tiempo definido de preparación y que aparte hay ocasiones en el que el personal de la cocina tiene muchísimo trabajo y puede tardarse un poco más.

Más sin embargo, aquí entra el trabajo del mesero, pues este le puede sugerir al cliente, productos que salgan más rápido, como en el caso de mi trabajo, una sopa, pues esta está caliente y solo se ocupa tiempo para servirla.

Otro caso en el cual la paciencia es fundamental, es cuando en mi caso me mandan a calentar sopas “supuestamente frías”, y no solo una vez sino luego hasta tres veces.

RAPIDEZ

Esta es más una habilidad, pues hay ocasiones en donde el mesero no tiene solamente una mesa que atender sino varias.

El Mesero debe de tener forzosamente esta cualidad si desea ser productivo y eficiente.

Como mencione, hay veces en el que el mesero tiene varias mesas por atender, pero también están saliendo pedidos de sus otras mesas, aquí es en donde entra la rapidez, pues debe de organizarse para llevar sus pedidos a las mesas y tomar ordenes de otras.

Cuando de verdad no se pueda llevar órdenes y tomar orden al instante existe algo que se llama COMPAÑERISMO.

USO DE LA LENGUA

El buen uso de la lengua son puntos a tu favor con el cliente para poder ganarte la propina.

El cliente se fija en la atención desde que llega, así que el mesero debe pasarlos, darles una mesa, jalar la silla para que se siente la dama (en el caso de que exista) y enseguida presentarse y ofrecer algún tipo de bebida o aperitivo.

Un claro ejemplo del adecuado uso de la lengua sería cuando el cliente no sabe que ordenar pues a lo mejor es extranjero o no conoce “algún platillo”, y es ahí cuando el mesero debe de ofrecerle diversos platillos que lo puedan convencer o hacer combinaciones de estos para que el consumidor quede satisfecho.

ATENCIÓN

Como explique en el punto anterior, el cliente se va a fijar en la forma en que el mesero los pasa, les da la mesa, jala las sillas para que se sienten las damas, presentarse y ofrecer aperitivos, también se va a fijar en como el mesero se va a comportar después de haber llevado todo lo que pidieron al principio.

“En mi trabajo por ejemplo existen meseros que después de llevar todo lo que el cliente pidió al principio, se olvidan de ellos sin darse cuenta que a lo mejor al cliente se le ofrece una servilleta, sal, limones, etc., algún detallito o quizás algún otro platillo extra.”

Si el mesero es desatento como en el ejemplo va perdiendo puntos para llevarse una muy buena propina, sin importar como se comporto al principio.

Existen casos en el que a lo mejor hay una mesa de 4 personas, el mesero los atiende bien, pero después se desaparece y no se da cuenta de que quizás por casualidad llegaron 4 personas más que conocen a las 4 primeras y deciden juntarse y pagar una sola cuenta.

El mesero ya cometió varios errores, los cuales puede costarle su propina, en primera su desatención de la mesa; segundo, no se dio cuenta de que llegaron más personas; tercera, no junto otra mesa para que pudieran estar cómodos los clientes y cuarta, no tomo orden de las personas recién llegadas y quizás de las anteriores que se les ofrecía alguna bebida o platillo más.

CORTES Y AMABLE

Se relaciona con la atención pues ya mencione que un ejemplo de cortesía es cuando le jalas la silla a la dama para que se siente, aunque también seria en la forma de llamar al cliente, ya sea joven o estimado.

COMUNICACIÓN

La comunicación entre mesero-cliente es de ley porque sin esta no podría atender el mesero al cliente ni el cliente pudiera mandar al mesero.

USO DE LA MERCADOTECNIA

Un mesero debe manejar esto quizás no al 100% pero mínimo si al 85%.

El mesero debe ofrecer los platillos más caros pues asi la cuenta final es más grande y probablemente la propina también lo sea.

Al terminar de comer, el mesero debe ofrecer los postres y casi obligatoriamente venderlos. Hay quienes poseen esta habilidad y ahí quienes no. Habrá veces que no será necesario utilizar la mercadotecnia pues existen clientes que ya son frecuentes y ya saben que pedir.

También se usa la mercadotecnia para vender las bebidas alcohólicas (si la empresa las vende), y el mesero debe saber cuándo ofrecerlas. El buen mesero las ofrece al principio como aperitivo y al final para digestión, y si tiene un buen

manejo de humor con el cliente, el mesero puede ofrecerle muchas bebidas de digestión.

Después de manejar todas esas cualidades pasemos a establecer algunos consejos que el mesero debe considerar para brindar un excelente servicio y así ganarse muy buenas propinas.

El primer consejo es que el mesero siempre este sonriendo, ya que el cliente va a darse cuenta de que se puede reír con él y así todos ganan: el cliente llevándose una atención extraordinaria y quizás un amigo, y el mesero se va a ganar un “cliente” y una buena propina.

Un segundo consejo es nunca poner una cara de cansancio pues al cliente le va a parecer que el mesero lo atiende por obligación y se lo puede tomar a mal.

Tercer consejo, como explique antes, esto va de la mano con la comunicación, nunca desatender al cliente por contestar una llamada, porque seguro que si se da cuenta, no hay propina.

Existen muchos más aspectos que podrían servirle al mesero para dar ese buen servicio al cliente sin embargo creo que hay quienes sin saberlo aplican muchas estrategias que les sirven maravillosamente.

Hay estrategias que uno mismo las crea, por ejemplo en mi trabajo, llegamos a muy tardar 8:00 am, enseguida nos organizamos, alguien corta cebolla y cilantro, otros ponen las mesas, otros las van limpiando, otros barren, etc., siempre ha sido así, desde hace poco mas de un año, el jefe de meseros y yo propusimos que fuéramos atendiendo a los clientes basándonos en un rol, es decir, el que llegaba primero atendía al inicio, el segundo después y así sucesivamente. Con hojas blancas íbamos haciendo la lista de los meseros que llegaban primero. Hace 3 semanas le comente al jefe de meseros que iba a ser la lista por computadora y ya solamente sacábamos copias, eso para ahorrarnos el tiempo de estar haciéndolo todos los días. El también creó otra estrategia, la cual fue comprar un pizarrón pequeño en el cual ahora se anotan las cosas que se van acabando, por ejemplo una sopa.

ASPECTO PERSONAL

- El mesero debe estar siempre presentable, ya que también el cliente se va a fijar mucho en eso.

En mi caso, el jefe de meseros nos revisa que vayamos con el uniforme (pantalón negro, camisa blanca, chaleco negro, zapatos negros) limpio, cabello corto, uñas

bien cortadas, manos limpias, buen olor, sin aretes (en el caso de las mujeres), sin anillos, sin reloj y sin perforaciones.

Lo que es muy importante para el cliente además de lo ya mencionado es que el aliento del mesero sea bueno, pues como se comunica con el todo el tiempo, se le hace desagradable aguantar el olor mucho tiempo, para evitar esto, el mesero puede masticar chicle por un corto tiempo o comer una pastilla de menta, eso sí, si lleva su cepillo dental, mucho mejor.

CONSEJOS PARA UN BUEN SERVICIO

Al llegar el cliente, el mesero debe saludarlo formalmente con frases como “buenas noches mi estimado, mi nombre es Javier, será un placer servirle”.

Cabe mencionar que es muy importante la forma en atender al cliente, y no me refiero a la comunicación, sino a como servirle los platillos, como retirárselos, etc.

Por ejemplo: Los vasos y las copas (de vino), se sirven al cliente tomándose de la base (lo más abajo posible) y nunca de arriba en donde el cliente pone sus labios; para retirar los trastes sucios, el mesero nunca debe meter los dedos, pues para el cliente es de muy mal gusto ya que ahí fue donde consumió.

Los meseros deben recordar que el establecimiento es comercial y que no por llegar a consumir familiares o amigos, los van a atender mejor que a algunos otros clientes desconocidos.

El trato del mesero al cliente como explique antes debe ser muy formal, en caso de que el cliente se preste para bromas puede ser informal aunque siempre con respeto.

Nunca un mesero debe hacer señas al cliente, pues el cliente puede estar solicitando quizás servilletas, y el mesero le llevo otra cosa.

No es aconsejable para el mesero que, por ejemplo sirviendo una bebida, le ponga de mas al cliente para ganarse la propina, aunque esto al cliente no le desagrada, pero si el gerente o el responsable del negocio se da cuenta, puede costarle el empleo.

El mesero jamás debe recargarse en una silla o una mesa, y menos si esta ocupada.

Algo que el mesero no debe olvidar, es ser muy tranquilo, y llevarse bien con el personal de la cocina, ya que existen empresas en donde hay conflictos, porque el

mesero no se apura a llevar la orden, la comida se enfrió y el cliente no la quiere así (y con mucha razón).

Después de que el cliente pague la cuenta, el mesero debe darle las gracias.

PROBLEMAS MESERO-CLIENTE

Siempre los problemas mesero-cliente van a existir, pero para contraponer estos problemas se necesita tener mucha paciencia, la cual ya explique anteriormente.

Existen ocasiones en las cuales, tal vez, hay mucha carga de trabajo y un cliente está buscando por todas partes al mesero que lo atendió para pedirle la cuenta (y este por la sobrecarga de trabajo está sirviendo cosas por otro lado), se empieza a desesperar y después a molestar.

A mí me ha tocado vivir eso, y por eso lo expreso, pues es un acontecimiento que te hace perder muchísimo tiempo, ya que el cliente le reclama fuertemente al mesero, a lo mejor con justa razón, pero sin entender también, que no solo a el lo está atendiendo sino que existen varios clientes más en su cuenta; para evitar hacer más largo el problema, solo es darle la razón al cliente, aunque el mesero la tenga, pues hay clientes que amenazan con no dejar propina, mas sin embargo, si el mesero, reconoce que no lo atendió bien, debe aceptarlo, pero si lo atendió de maravilla, entonces si decirle, “espero haberlo atendido bien”, y esto funciona el 95% de las veces, ya que el cliente en su interior “sabe” que si lo atendió bien y el mismo se exige dejarle propina.

El mesero nunca debe apresurar al cliente a pagar la cuenta.

Me han tocado casos, en el que el cliente no entiende la cuenta, quizás porque fue muy grande, y me pide la carta de precios, entonces mi capacidad me indica que debo de explicarle la cuenta, así evitas que se tarde mucho en pagar y que se confunda y piense que estas cobrando algo de más.

El mesero no debe involucrarse en una conversación entre clientes (a menos de que estos se lo pidan y si es así, responder rápido y alejarse), pues estos a veces tienen un carácter fuerte y lo podrían tomar a mal.

En algunas ocasiones el cliente puede mantener la conversación con el mesero ya que posiblemente le pregunte acerca de los alrededores, donde comprar algo, alguna dirección, etc.

El mesero debe hablarle al cliente de usted, además no debe ser indiscreto, pues me ha tocado casos de ver que alguno de mis compañeros atienden a un señor

que viene con una dama, y le dice al señor: “se acuerda la vez pasada que vino, terminó bien borracho”; el cliente lo va a tomar a mal.

Por ningún motivo, el mesero debe de burlarse de algún cliente por su aspecto físico, ya que esto si los hace enfadar mucho.

El mesero nunca debe exigir una propina, las propinas son una pequeña gratificación con que se recompensa un servicio eventual, y no son obligatorias, además hay ocasiones en las que el mesero no la merece.

LO QUE UN MESERO NO DEBE HACER

Si algo les molesta a los clientes es que el mesero después de ir al sanitario, no se lave las manos, pues les parece muy antihigiénico (y con toda razón).

Otra cosa que les molesta y que también piensan que es antihigiénico es que cerca de ellos estén materiales tales como el recogedor o la escoba.

Limpiarse la cara o atarse las agujetas de los zapatos frente al cliente, y menos si no se lava las manos después.

No ir comiendo cuando el cliente le está hablando.

Hacerse perteneciente de un objeto olvidado de algún cliente, pues no es ético y el cliente puede regresar a reclamarlo, es mejor llevarlo con el gerente y que el se haga responsable del objeto.

- En una ocasión me toco atender una mesa de 16 personas a las cuales a mi parecer les ofreci un buen servicio y que al final consumieron una muy buena cuenta, y que además me dejaron una gran propinas, me parece era el 20%, cuando se fueron e iba a recoger mis trastes sucios, salsas, servilletas, botellas, etc., me di cuenta de que una alguna de las damas había olvidado su bolsa de mano, inmediatamente la lleve con el gerente y este la guardó. A las dos horas regreso desesperada preguntando si había dejado su bolsa, le comente que sí y que la había guardado, entonces se la lleve, le pedí que la revisara para confirmar que no faltara nada, y así fue. De agradecimiento me dio \$100 más.

Es imperdonable que el mesero se estire y bostece frente a los clientes.

Existen personas de las competencias que se hacen pasar por clientes y solo llevan en mente un objetivo: conseguir algún secreto que tenga la empresa y la cual es la culpable de que tenga una muy buena producción de servicios.

Y bien, para concluir este ensayo, solo puedo decir que me sirvió mucho, pues escribí cosas que se que las conocía pero que por alguna u otra razón no las aplicaba, espero poder empezar a ejecutar todo lo plasmado para que en mi trabajo pueda brindar un mejor servicio a todos mis clientes.