Le 10 regole per la buona accoglienza

depositphotos-24957131-m-1000x600-e42a9bea

Mettere a proprio agio il cliente non riguarda solo il rispetto delle procedure. Occorre stabilire una relazione empatica e fare un lavoro di squadra. Ecco 10 regole per centrare l'obiettivo e assicurare una buona accoglienza.

1. **TRATTARE I CLIENTI COME PERSONE.** Se possibile usare il cognome: si trova nella prenotazione e sulla carta di credito, così il cliente si sente riconosciuto, importante
2. **USARE IL CONTATTO VISIVO.** Non guardare in faccia una persona appena entra trasmette l'idea che non si è interessati ad averla come cliente
3. **IDENTIFICARE SUBITO CHI È AL TAVOLO**. È un cliente vecchio o nuovo, una famiglia con bambini, un anziano? Che esigenze può avere?
4. **ALLERGIE E INTOLLERANZE.** Informarsi su eventuali intolleranze o allergie e sapere riparare anche nel caso il cliente si sia dimenticato di comunicarle
5. **LA VOCE.** Attenzione al tono di voce che si usa, "parla" più di ciò che si dice
6. **ALTERNATIVE.** Non dire mai di no, la negatività crea delusione: offrire delle alternative
7. **LOOK COERENTE.** Curare l'aspetto e l'abbigliamento, che deve essere coerente con il tipo di locale
8. **SORRIDERE.** Il sorriso, aperto e sincero, è un passpartout globale, ha lo stesso significato in tutte le culture
9. **EFFETTO SORPRESA.** Superare le aspettative e sorprendere con qualche attenzione imprevista
10. **GESTIRE I RECLAMI.** Il reclamo è una seconda opportunità e come tale va gestito; non discutere mai con il cliente e offrire delle alternative

Ristoranti: l'accoglienza è questione di feeling