

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo

Manual de Servicio al Cliente Ambrosia

María Emilia Castrillón Carrillo

Administración de Empresas de Hospitalidad

Trabajo de integración curricular presentado como requisito
para la obtención del título de
Licenciado en Administración de Empresas de Hospitalidad

Quito, 20 de 04 de 2020

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo

HOJA DE CALIFICACIÓN DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Manual de Servicio al Cliente Ambrosia

María Emilia Castrillón

Calificación

/

Nombre del profesor, Título académico

Mauricio Cepeda,

Firma del profesor

Quito, 20 de 04 de año 2020

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante _____

Nombres y apellidos María Emilia Castrillón Carrillo

Código 00143951

Cédula de identidad 1716897341

Lugar y fecha Quito, abril de 2020

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETheses>.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETheses>.

RESUMEN

Lo que se busca en este proyecto de titulación es brindar un manual de Servicio al Cliente, al establecimiento "Delicatessen AMBROSIA", otorgando una herramienta de trabajo que ayude en la mejora continua hacia un servicio de excelencia alineando parámetros y expectativas propuestas. Es por ello que se recomienda seguir el plan sugerido en la guía con el objetivo de brindar un servicio de calidad al cliente final.

ABSTRACT

What is sought in this degree project is to provide a Customer Service manual to the "Delicatessen AMBROSIA" bakery, providing a work tool that helps in continuous improvement towards an excellent service, aligning proposed parameters and expectations. That is why it is recommended to follow the plan suggested in the guide in order to provide quality service to the final customer.

Tabla de Contenido

1	Introducción Ambrosia	9
1.1	Definición del problema	9
1.2	Objetivo principal	9
1.3	Objetivo específicos	9
1.4	Misión.....	9
1.5	Visión.....	10
1.6	Valores.....	10
1.7	Filosofía	10
2	Servicio al cliente	10
2.1	Calidad de servicio.....	10
2.2	Trato amable con los clientes.	10
2.3	Atención al cliente.....	11
3	MANUAL DE SERVICIO PARA AMBROSIA	12
3.1	Objetivos	12
3.2	Imagen del Personal.....	12
3.2.1	Personal femenino	12
3.2.2	Para el personal masculino	13
3.2.3	Ficha de control de uniformes	13
3.3	Imagen del establecimiento Ambrosia	14
3.3.1	Mesas	14
3.3.2	Mostrador y vitrinas.....	14
3.4	Ficha de control establecimiento	17
3.4.1	Fichas de control de Mesas.....	17
3.4.2	Fichas de control de Estanterías	17
3.4.3	Fichas de control de Vitrinas.....	18
4	Guía de servicio personalizado	19
4.1	Saludo o bienvenida	19
4.1.1	Guion de Saludo	19

4.2	Servicio a la mesa	20
4.2.1	Servicio a la mesa	20
4.3	Técnicas de venta	21
4.3.1	En caja	21
4.3.2	En las mesas	22
4.3.3	Venta complementaria	22
4.4	Facturas	22
4.5	Despedida.....	22
4.6	Teléfono	23
5	Cómo actuar en crisis	23
6	Tareas diarias.....	23
6.1	Apertura	23
6.2	Durante la jornada	24
6.3	Cierre	24
7	Conclusiones	24
8	Cronograma de Capacitación	25
8.1.1	Verano.....	26
8.1.2	Semestre	26
9	Recomendaciones.....	27
10	Referencias bibliográficas	28

MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE SAN FRANCISCO FOOD SERVICE

1 Introducción Ambrosia

Dirigido para

Personal del delicatessen Ambrosia perteneciente a la empresa San Francisco Food Service.

Este manual deberá ser aplicado por todo el personal del establecimiento.

1.1 Definición del problema

Actualmente el delicatessen AMBROSIA sufre una falta en el servicio personalizado, fallando a la misión y visión de la empresa. El establecimiento no cuenta con un manual en donde existan parámetros a seguir y las personas puedan basarse para una atención adecuada y formal. Cada empleado tiene su manera de interactuar con el cliente por lo se busca es mantener un mismo servicio por parte de los empleados y que el establecimiento siga un mismo orden y limpieza todos los días.

1.2 Objetivo principal

Plantear estrategias y formalidades en el servicio con el fin de ofrecer excelente atención a los consumidores sin excepción alguna, logrando llenar todas las expectativas y creando fidelidad con el producto.

1.3 Objetivo específicos

- Brindar atención adecuada y personalizada a los clientes.
- Elevar el nivel de satisfacción de los clientes con protocolos de servicio.
- Establecer acciones ante quejas y reclamos para que todo el personal pueda resolver cualquier problema con la brevedad posible.

1.4 Misión

San Francisco Food Service USFQGROUP S.A es una empresa que brinda el mejor servicio de hospitalidad y gastronomía en la ciudad de Quito para distintos segmentos de mercado a través de un eficiente sistema de producción y un personal altamente comprometido y amable. La operación de la empresa es completamente abierta y transparente, es así como constituimos una excelente plataforma para docencia, investigación y educación para diversos segmentos de la industria. Su misión es ofrecer un servicio de alimentación de alta calidad y valor para su público.

1.5 Visión

San Francisco Food Service tiene como objetivo ser un referente de excelencia en el Ecuador en servicios gastronómicos y de hospitalidad, brindando un espacio apropiado para la investigación, el emprendimiento y la generación de conocimiento.

1.6 Valores

- Trabajo en equipo
- Amabilidad
- Excelencia
- Mejoramiento Continuo
- Compromiso
- Servicio al Cliente

1.7 Filosofía

Basarse en la misión, visión de la empresa y sobretodo cumpliendo los valores con excelencia y compromiso, brindando un servicio único y amable a los clientes para lograr su retorno después de cada visita.

2 Servicio al cliente

2.1 Calidad de servicio

Para lograr un servicio de calidad debemos prestar atención a cada detalle basado en la eficiencia y eficacia, ya que estos son dos valores muy importantes al momento de la compra de un producto o servicio, este de igual manera creará una lealtad con el cliente.

Es por eso que se deberá tomar en cuenta los siguientes puntos

- Contar con un personal capacitado en atención al cliente
- Calidad en el producto, cumpliendo siempre los estándares de producción.
- El ambiente del establecimiento deberá ser siempre óptimo, manteniendo los debidos parámetros en lo que corresponde a limpieza, temperatura, música y orden.
- Contar con parqueadero exclusivo para los clientes.

2.2 Trato amable con los clientes.

La amabilidad se refleja

- En la manera de atender al cliente, siempre mostrando interés en servirle y con actitud positiva.

- En el tono de voz que se utiliza, siendo claro sin demostrar nervios, ni ansiedad ni prisa.
- Con una sonrisa en el rostro.
- Siendo cordial.

2.3 Atención al cliente

10 Reglas Principales de atención al cliente

- 1.- Esfuérzate en conocer al cliente sus gustos y sus necesidades.
- 2.- Considera tu imagen personal como parte del servicio. (Anexo)
- 3.- Muestra disponibilidad para atender y ayudar a los clientes.
- 4.- Ten una actitud positiva y muéstrate amable.
- 5.- Nunca digas NO, siempre busca una solución.
- 6.- Escucha con atención y habla con claridad y respeto.
- 7.- Cambia las quejas en circunstancias para mejorar tu servicio y recuperar un cliente.
- 8.- Trabaja en equipo con tus compañeros manteniendo siempre respeto y cordialidad.
- 9.- Muestra interés en formarte y mejorar tus conocimientos, siempre escucha con atención cada día hay algo nuevo por aprender.
- 10.- Atiende siempre con una sonrisa que muestre felicidad y respeto a tus clientes.

3 MANUAL DE SERVICIO PARA AMBROSIA

3.1 Objetivos

Brindar material de apoyo a los colaboradores para poder resolver cualquier necesidad o conflicto y mantener un excelente servicio.

3.2 Imagen del Personal

La presentación personal debe ser limpia e impecable, ya que esta representa la imagen del establecimiento.

3.2.1 Personal femenino

- Uñas bien mantenidas, tamaño adecuado sin pintado o tonos pasteles (no diseños).
- Cabello bien recogido y usar malla de ser necesario.
- Maquillaje sencillo, en tonos pasteles no extravagantes.
- Aretes pequeños y discretos.
- Prohibido el uso de piercings.
- Evitar el uso de perfumes con aromas muy fuertes.
- Vestir el uniforme completo entregado por la empresa (camisa, pantalón de vestir, mandil y de ser necesario saco), prohibido utilizar otras prendas. (Anexo foto)
- Mantener el uniforme en perfecto estado (no roto, ni manchado), siempre limpio y bien planchado. (anexo foto)
- Usar calzado de vestir negro, estos deberán ser cómodos.



3.2.2 Para el personal masculino

- Cabello corto y bien peinado.
- Barba corta y bien mantenida.
- Uñas cortas y limpias.
- Prohibido el uso de piercings.
- Evitar el uso de perfumes con aromas muy fuertes.
- Vestir el uniforme completo entregado por la empresa (camisa, pantalón de vestir, mandil y de ser necesario saco), prohibido utilizar otras prendas. (Anexo foto)
- Mantener el uniforme en perfecto estado (no roto, ni manchado), siempre limpio y bien planchado. (anexo foto)
- Usar calzado de vestir negro, estos deberán ser cómodos.



3.2.3 Ficha de control de uniformes

MES:		Semana del		al		mes							
		LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO					
TURNO #1													
TAREAS	EMPLEADO								COMENTARIOS				
1	UÑAS LIMPIAS Y TAMAÑO ADECUADO												
2	CABELLO BIEN RECOGIDO (MUJER)												
3	CABELLO Y BARBA CORTA (CABALLERO)												
4	MAQUILLAJE SENCILLO												
5	ARETES PEQUEÑOS Y DISCRETOS												
7	UNIFORME COMPLETO												
8	UNIFORME PLANCHADO												
9	UNIFORME LIMPIO												
10	ZAPATOS NEGROS DE VESTIR												

Con estas fichas podremos controlar si el personal está cumpliendo con lo pedido por la empresa, la persona encargada de revisar y llenar estas fichas será la jefa de área.

3.3 Imagen del establecimiento Ambrosia

Limpieza en el área de trabajo

Generar un espacio limpio para los clientes y que la presentación de productos sea impecable.

Protocolo de imagen

3.3.1 Mesas

- Mantener mesas limpias en todo momento.
- No dejar pasar más de 3 minutos las mesas sucias.
- Al momento de retirar menaje de las mesas evitar ser invasivo con el cliente.
- Mantener un orden y limpieza adecuada a toda hora siempre y cuando sea oportuno.

3.3.2 Mostrador y vitrinas

- Mantener vitrinas y estanterías de pan libres de cualquier residuo.
- Previo a la apertura revisar temperaturas y que los productos que van hacer perchados se encuentren en buen estado y con la calidad óptima.
- Etiquetar adecuadamente los productos
- Para perchar los productos usar guantes o pinzas.
- Revisar fechas de caducidad

3.3.2.1 Vitrina de pastas individuales y galletas (1)

- Cada producto debe ser etiquetado adecuadamente.
- Distribución de productos por niveles
 - 1 nivel mini galletas variadas.
 - 2 nivel galletas grandes, quesadillas y amaretis.
 - 3 nivel pastas individuales
 - Sobre vitrina se coloca mix de galletas empaquetadas, pan de yuca y muffins.



3.3.2.2 Vitrina de tortas y quiches (2)

- Cada producto debe ser etiquetado adecuadamente.
- Distribución de productos por niveles
 - 1 nivel quiches individuales y enteros.
 - 2 nivel brownies, alfajores y cheesecake.
 - 3 nivel tortas enteras
 - Sobre vitrina se coloca paquetes de suspiros y galletas de coco; cakes de naranja y limón.



3.3.2.3 Vitrina de figuras de chocolate (3)

- Colocar figuras acorde al stock.
 - Figuras grandes colocar siempre en la parte inferior.
 - Aprovechar al máximo el espacio
- Sobre vitrina se coloca pan de banano y zanahoria; miel de abeja.



3.3.2.4 Vitrina trufas (4)

- Colocar trufas y chocolates acorde al stock.
 - Aprovechar al máximo el espacio
- Sobre vitrina se coloca



3.3.2.5 Vitrina de bombones (5)

- Colocar bombones y chocolates acorde al stock.
 - Aprovechar al máximo el espacio
- Sobre vitrina se coloca



○ Vitrina de Trufas

		LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
TURNO #1								
TAREAS	EMPLEADO							COMENTARIOS
1	LIMPIAR VITRINA ANTES DE PONER PRODUCTO							
2	PERCHAR SIGUIENDO EL ORDEN DADO							
3	REVISAR ETIQUETADO DE PRODUCTOS							
4	REVISAR PRODUCTOS (BUEN ESTADO)							
5	REVISAR TRUFAS PERIODICAMENTE (BUEN ESTADO)							
7	MANTENER STOCK SIEMPRE EN FIGURAS (FIFO)							
8	LIMPIAR VITRINA PARA DIA SIGUIENTE							

○ Vitrina de Bombones

		LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
TURNO #1								
TAREAS	EMPLEADO							COMENTARIOS
1	LIMPIAR VITRINA ANTES DE PONER PRODUCTO							
2	PERCHAR SIGUIENDO EL ORDEN DADO							
3	REVISAR ETIQUETADO DE PRODUCTOS							
4	REVISAR PRODUCTOS (BUEN ESTADO)							
5	REVISAR TRUFAS PERIODICAMENTE (BUEN ESTADO)							
7	MANTENER STOCK SIEMPRE EN FIGURAS (FIFO)							
8	LIMPIAR VITRINA PARA DIA SIGUIENTE							

4 Guía de servicio personalizado

4.1 Saludo o bienvenida

El saludo es esencial al cliente cuando este ingresa al establecimiento. El tono de voz debe ser amable y cordial; manteniendo una sonrisa y evitar que esta sea forzada.

4.1.1 Guion de Saludo

- “Bienvenido a Ambrosia, mi nombre es (Su nombre), ¿en qué le puedo ayudar?”
- “Buenos días/tardes o noches, bienvenidos a Ambrosia ¿en qué le puedo ayudar?”
- “Bienvenidos a Ambrosia, buenos días/tardes o noches ¿en qué le puedo ayudar?”
- “Buenos días/tardes o noches, señor (El nombre o apellido del cliente en caso de ser este frecuente y conocerlo), ¿en qué le puedo ayudar hoy?”

4.2 Servicio a la mesa

- Buenos días, bienvenido siga a la mesa enseguida estoy con ustedes (desayuno)



Siempre mantener una sonrisa

4.2.1 Servicio a la mesa

- Al llegar al cliente y este solicita servicio de desayunos, guiarlo a la mesa y recibirlo de la siguiente manera
 - No pasar más de dos minutos en entregarle el menú, decir

“Buenos días, bienvenido a Ambrosia, aquí les ofrecemos el menú de desayunos, en pocos minutos estaré con ustedes para tomarles la orden, con permiso”

- Entregar un menú físico a cada persona y comunicar si algún producto no está disponible.
- Primero a las damas y luego a los caballeros.
- Dar un tiempo aproximado de 5 minutos para acercarse a tomar el pedido.
- Al acercarse a la mesa preguntar **¿Están listos para ordenar?**
- Tomar el pedido comenzando por los niños, damas y caballeros.
- El personal debe conocer la carta a la perfección e informar sobre los productos o preparaciones de los platos.
- Sugerir opciones y ofrecer alternativas en caso de pedidos que no se pueden satisfacer.
- Notificar tiempo de preparación, si la espera es prolongada ofrecer alternativas.
- Servir el desayuno siguiendo un orden
 1. El café
 2. Jugo
 3. Pan junto con la mantequilla y mermelada
 4. Los huevos

Todo esto debe ser servido seguido sin intervalos muy largos entre uno y otro.

- En caso de que el cliente desee ordenar algo que no esté dentro de la carta, confirmar con cocina y posteriormente informar al cliente sobre su requerimiento.

- En el caso de no poder ayudar con lo solicitado acercarse a la mesa y decir Mil disculpas no podemos ayudarle con lo solicitado, pero podría ayudarle con... (Se le da otras opciones)

- La persona responsable de tomar la comanda indicará en la misma la distribución y numeración de los comensales y los platos solicitados por cada comensal.
- Servir todos los platos al mismo tiempo no hacer esperar a ningún miembro de la mesa. (Si cocina o servicio comete un error y algún producto salió pedir disculpas al cliente y ofrecer un producto de cortesía hasta que su plato salga y no sea molesta su espera)
- Servir primero a niños, damas y posteriormente a los caballeros.
- Mantener pulcritud extrema con los productos, evitando tocar con las manos.
- Mantener niveles de sanidad en la preparación de productos a la vista del cliente, usar guantes, paleta o pinza).
- Constante atención a los clientes durante todo el servicio con contacto visual, no descuidar a los clientes.
- Limpiar la mesa, levantar platos y dejar un espacio cómodo para el cliente.

4.3 Técnicas de venta

Cada empleado es responsable de conocer todos nuestros productos para que este pueda recomendar e informar al cliente.

La clave está en lograr vender más de lo que el cliente quiere comprar.

4.3.1 En caja

- Se prioriza la atención al cliente presencial.
- No dar la espalda nunca al cliente.
- En caso de estar ocupado solicitar un tiempo de espera al cliente Me puede esperar un momento, enseguida estoy con Ud.
- Evitar realizar trabajos paralelos a la atención del cliente.
- Recomendar nuestros productos más vendidos.
- Consultar que tipo de producto busca y sugerir en base a sus preferencias.
- Al recomendar un producto preguntar alergias o intolerancias.
- Al cerrar la cuenta ofrecer más productos (productos empaquetados)

4.3.2 En las mesas

- Sugerir productos de temporada o nuevos y bebidas para acompañar su orden.
- Tener en cuenta alergias o intolerancias.
- En el caso de tener productos de degustación brindar al cliente.

RECUERDA siempre vender y ofrecer más ☺

4.3.3 Venta complementaria

En una compra siempre se deberá ofrecer al cliente un producto extra o complementario, ya que esto permitirá aumentar un nivel más alto en ventas y así generar más ganancia. Esto se lo lograría capacitando al personal, explicando los parámetros a seguir y de igual manera incentivándolo a este con un porcentaje mínimo mensual por las ventas complementarias realizadas en cada período de tiempo establecido por la empresa.

4.4 Facturas

Recomendación al facturar

- Antes de cerrar la cuenta preguntar al cliente si desea factura o consumidor final.
¿Desea su factura con datos o consumidor final?
- Si desea factura tomar los datos, escuchar bien y anotar claramente.
- Si el correo no está claro, dar un papel para que el cliente lo escriba.
- Si desea consumidor final cerrar la cuenta y cobrar.
- Si conozco los datos del cliente preguntar si desea a su nombre y ejecutar la factura.

4.5 Despedida

Otra de las interacciones más importantes que se tiene con el clientes es la despedida, por lo cual el desear un buen día/ tarde con la misma amabilidad, cordialidad, y respeto que se atendió es primordial para finalizar la venta.

Algunas frases que se pueden decir

- “Gracias por su compra, que tenga un lindo día/ una linda tarde.”
- “Gracias por venir, que tenga un excelente día/noche.”
- “Gracias por venir, qué tenga un buen día/tarde o noche señor (apellido)”
- “Gracias por venir, siempre es un gusto atenderle señor (apellido), le esperamos pronto”

4.6 Teléfono

Contestar las llamadas a tiempo es muy importante siempre y cuando no se esté atendiendo a un cliente.

Frases para el servicio via telefónica

- Buenos días/tardes le saluda (nombre del colaborador), gracias por llamar al ambrosia, en que puedo ayudarle.
- Reflejar un trato amable, tono de voz pausado y entendible.
- Escuchar atentamente lo que solicite el cliente.
- En caso de pedido y que este tome más de 3 minutos solicitar los datos al cliente y devolver la llamada lo más pronto posible.

5 Cómo actuar en crisis

- Cuando el plato o producto no es del gusto del cliente.

El cliente puede quejarse, está en todo su derecho de hacerlo, en estos casos lo mejor es escucharlos, demostrar interés en saber sus opiniones sin llevarles la contraria. En casos extremos, si el producto no cumple con las expectativas del cliente proceder a realizar el cambio del mismo y si lo cree conveniente brindar un producto de cortesía o no cobrar la cuenta (con previa autorización de la jefa de área).

- Retraso o equivocación en la orden.
- En el caso de solicitar productos de la carta informar al cliente el tiempo de demora o productos que no estén disponibles. Anticiparse

Mil disculpas no disponemos de.../ Este producto o desayuno no tenemos disponible por el momento.

- En caso de que se haya confundido la orden solucionarlo en un tiempo mínimo para evitar que el cliente se moleste y ofrecerle las merecidas disculpas.
- En caso de que se tengan problemas internos (cocina, repostería) ofrecer una bebida de cortesía mientras espera.

6 Tareas diarias.

6.1 Apertura

- Cumplir con el protocolo de imagen personal.
- Revisar que las áreas de trabajo estén limpias.
- Preparar cajas, datafast y dotación.
- Encender equipos de audio y colocar música autorizada.
- Encender máquina de expreso.
- Comprobar disponibilidad de productos en las plataformas uber eats y rappi.
- Perchar productos.
- Preparar jugo de naranja

- Constatar mise en place para cafés y desayunos.

6.2 Durante la jornada

- Mantener el salón siempre limpio
- Revisar trabajo extra (pedidos, perchar productos, ordenar chocolatería)
- Cuadrar cajas y guardar dinero adecuadamente.
- Actualizar productos en uber eats y rappi.
- Realizar pedido de pan si fuera necesario.
- Entregar pedidos para el siguiente día.
- Revisar fechas de caducidad.
- Realizar tareas puestas por la jefa de área.
- Lavar pulir y secar la vajilla.

6.3 Cierre

- Retirar los productos de vitrinas y estanterías.
- Dar de baja los productos.
- Barrer todo el salón, limpiar mesas, sillas.
- Limpiar los vidrios de las vitrinas.
- Sacar basura.
- Cerrar y realizar cuadro de caja.
- Separar dotación.
- Apagar el aire.
- Apagar equipos.
- Constatar que puertas queden completamente cerradas y aseguradas.
- Dejar llaves en guardianía.
- Timbrar al salir.

7 Conclusiones

- Se pudo constatar una falta de eficacia en el servicio al cliente de AMBROSIA por parte de los empleados.
- No existían parámetros establecidos, para que los empleados puedan basarse y poder ejecutarlos al momento de atender a los clientes.
- Se elaboró un manual de servicio, determinando diferentes puntos y momentos en la atención al cliente, para que cada empleado pueda ponerlos en práctica en diferentes casos.

- Con el manual se logra un servicio eficaz e igual para cada cliente, permitiendo crear fidelidad por parte de ellos
- El empleado podrá seguir un orden adecuado en la percha de productos, para que el establecimiento se vea ordenado e igual todos los días.
- Ambrosia se destacará no solo por su producto si no por la calidad de servicio y orden en su establecimiento.

8 Cronograma de Capacitación

- Se capacitara a todo el personal de Ambrosia en el periodo de verano 2020, durante estos meses se realizara uno o dos cursos cada semana, estos se serán en grupos de 3 a 4 personas máximo para que sean más personalizadas y se puedan realizar prácticas.
- Se entregara un manual de servicio al cliente a cada colaborador de Ambrosia para que pueda estudiar, aprendérselo y realizar preguntas o dudas durante las capacitaciones.
- Se tomara lecciones tanto teóricas del manual como prácticas sobre situaciones vistas en la capacitación.
- Al finalizar con todo el cronograma de capacitación se tomara un examen práctico y teórico para ver el nivel alcanzado del personal.
- Periódicamente se ira reforzando temas que con la jefa de punto se crean necesarios, se controlara el servicio que todo el personal este brindando para poder verificar si están usando de manera adecuada la información brindada en el manual.
- Se espera a partir de agosto ya no tener mala calificación en nuestro sistema por atención al cliente esto se ira controlando hasta obtener el resultado que se busca.
- En octubre se realizaría una capacitación para reforzar atención al cliente y recordar la importancia de esta.

8.1.1 Verano

Fecha	Semana	Tiempo	Tema	Subtemas	Observación
Junio	1 al 5 8 al 12	2 horas por semana	Presentación de Proyecto	Definición de Proyecto	Dar a conocer el proyecto realizado al personal en el cual comenzaremos a trabajar durante los siguientes meses, la idea es que conozcan por qué se realizó este trabajo, cuales son los objetivos y que se espera de este proyecto. Sobre todo que tengan clara la misión, visión, valores y filosofía con los que trabajaremos de aquí en adelante para comenzar con el manual de servicio.
				Problemática	
				Objetivos	
				Misión	
				Visión	
				Valores	
Filosofía					
Junio	15 al 19 22 al 26	2 horas por semana	Servicio al Cliente	Definición de Servicio	Hablar sobre servicio, enseñar a nuestro personal la calidad de servicio que Ambrosia desea tener, el trato amable que queremos que los clientes reciban y sobre todo la atención personalizada que brindaremos después de este curso y con la ayuda de este manual.
				Calidad de Servicio	
				Trato amable	
				Atención al Cliente	
Julio	29 al 3 6 al 10	2 horas por semana	Manual de Servicio al Cliente	Objetivos	Presentar al personal los objetivos de este manual para que tengan claro que se busca con esto y como se trabajara con esta información. Explicar la importancia de la imagen tanto del establecimiento como personal, como debe ser siempre el ambiente del Ambrosia y que tendrán ellos que hacer para que todos los días se cumpla con los parámetros pedidos
				Imagen del personal	
				Imagen del Establecimiento	
Julio	13 al 17 20 al 14	2 horas por semana	Guía de Servicio Personalizado	Saludo y Despedida	Enseñar al personal el guion de saludo y despedida con el que se comenzara a trabajar, el trato que deberán tener hacia los clientes, como debe ser el servicio a la mesa y los pasos que hay que seguir, el saludo que deberán tener al contestar el teléfono, como pedir datos para facturación y nuevas técnicas de ventas. El objetivo del guion de servicio es lograr brindar una atención igual a todos nuestros clientes en cada visita o llamada.
				Servicio a la Mesa	
				Técnicas de Venta	
				Facturación	
Julio Agosto	27 al 31 3 al 7	2 horas por semana	Manejo de Crisis o Quejas	Resolver Problemas	Instruir al personal para saber actuar ante crisis, quejas y problemas; que sepan cómo resolver al momento cualquier circunstancia que tengan y así poder lograr que el cliente siempre este satisfecho.
				Resolver Quejas	
				Manejar Crisis	
Agosto	10 al 13	2 horas por semana	Tareas Diarias	Apertura	Reforzar las tareas diarias del establecimiento claramente con los procesos que se seguirán para que todos los días el ambiente del lugar este igual y cumpla con lo requerido
				Durante la Jornada	
				Cierre	

8.1.2 Semestre

Fecha	Semana	Tiempo	Tiempo	Tema	Observación
Septiembre	1 semana	2 horas por semana	2 horas por semana	Venta Complementaria	Estrategias aumentar el nivel de ventas, como vender productos complementarios a los ya adquiridos.
	2 semana			Cross Selling	
Octubre	1 semana	2 horas por semana	2 horas por semana	Servicio al cliente	Reforzar temas ya vistos en la capacitación de verano, responder dudas y preguntas que el personal tenga, refrescar conocimientos
	2 semana			Guía de Servicio Personalizado	
Noviembre	1 semana	2 horas por semana	2 horas por semana	Servicio al Cliente	Preparar al personal para ventas navideñas y vender mas nuestros productos, informar sobre los productos que tendremos para que sepan como ofrecerlos
	2 semana			Ventas Especiales	

9 Recomendaciones

- El departamento de recursos humanos entregará un folleto a cada empleado para que estos siempre estén en constante práctica.
- En el caso de contratación de nuevo personal, se le entregará el manual y debe ser capacitado por el jefe de Ambrosia. Este deberá pasar una prueba de conocimientos práctica para poder ser contratado. De esta manera se asegurará si es apto para el puesto, siempre y cuando cumpla los lineamientos del manual.
- Todos los empleados deben someterse a pruebas prácticas siempre que el jefe principal lo amerite.
- Involucrar a clientes fantasmas y constatar que los empleados cumplan con las nuevas normas de servicio propuestas por el manual.
- Agregar al contrato laboral, una clausula en donde se especifique que si el empleado no cumple los lineamientos del manual propuesto por la empresa, existirá una sanción.

10 Referencias bibliográficas

Harding, F. (2004). *Venta cruzada manual de cross-selling*. Gestion 2000, Adams Media Corporation, España.

Larripa, S. (s.f). Cuaderno de marketing. *Up-selling y Cross-selling dos buenas técnicas de venta, pero que hay que saber diferenciar y administrar*. Obtenido el 8 abril 2020 de

<https://cuadernodemarketing.com/up-selling-y-cross-selling-dos-tecnicas-que-hay-que-utilizar-pero-saber-diferenciar-y-administrar/>

Anfitriones turismo. (2019). *Buenas prácticas para la atención al cliente restaurantes*. (Mayo), Obtenido el 1 de abril 2020 de

http://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp_RESTAURANTES_may09.pdf

Club ensayos. (2013). *LAS 10 REGLAS PRINCIPALES De La Atención Al Cliente En Hoteles*, (Nov 6). Obtenido el 10 de abril 2020 de

<https://www.clubensayos.com/Negocios/LAS-10-REGLAS-PRINCIPALES-De-La-Atenci%C3%B3n-Al/1225574.html>

Ruiz, A. (2019). *Fuerza Camareros. Las 10 reglas de oro de la atención al cliente*. (Nov 25), Obtenido el 10 de abril 2020 de

<http://www.fuerzacamaderos.com/las-10-reglas-de-oro-de-la-atencion-al-cliente/>

Hostel pime. *Manual de atención al cliente en restaurantes*. Obtenido el 10 de abril 2020 de

<http://hostelpime.com/uploads/Manual%20protocolo%20servicio%20gestion%20restaurante%20Hostelpime.pdf>