



MANUAL DE HOSTESS

INTRODUCCIÓN

Eres la anfitriona del lugar, quien proyecta la primer imagen hacia los clientes, por eso la importancia de sonreír y de mostrar nuestro total interés hacia el comensal, así como también la correcta distribución de los clientes. Eres la primera y última persona que el comensal ve, así que ¡saluda con una sonrisa!

Depende de ti atraer nuevos clientes y hacerlos sentir cómodos y bienvenidos. Debes mantener tu nivel de energía y entusiasmo elevado.

BUENA APARIENCIA

Debe dar la apariencia de buena salud, caminar con los hombros erguidos y estar siempre aseado. El aseo generalmente consiste en estar bañada y con maquillaje discreto, con las manos siempre limpias y las uñas aseadas y cortas. El cabello debe estar arreglado, limpio, y si es largo, recogido.

El personal del comedor jamás debe tener un olor desagradable, a sudor, tabaco o alcohol, sino a limpio, pero sin usar perfumes olorosos que compitan con los de la comida. Su aliento debe ser agradable, sin necesidad de mascar chicle.

La ropa, no muy apretada, debe ir limpia, planchada, sin manchas, ni roturas, con los zapatos lustrados, cómodos, que no resbalen. El atuendo debe estar libre de joyas vistosas y ruidosas.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

¡La hospitalidad es la clave!

- Debes hacer sentir bien al cliente
- Brinda un saludo alegre.
- Reconoce a los clientes habituales por su nombre.
- Sonríe.



PROCEDIMIENTOS

ANTES DE EMPEZAR

1. Antes de comenzar debe verse en un espejo para verificar que su aseo sea correcto, que su uniforme esté limpio y planchado y que su apariencia general sea positiva, amable, activa. Si tiene duda de su aliento mastique una cáscara de limón.

BIENVENIDA EN LA ENTRADA

1. Hay que hacer sentir al cliente que es importante y darle la bienvenida.
2. **SONREÍR (PRIMORDIAL)** y **hacer contacto visual** con los clientes antes de que lleguen al pódium (dejar de hacer cualquier cosa). Decir: *Buenos días/tardes señor/señorita, bienvenidos a Ostionería Leo, Mi nombre es _____ ¿Mesa para cuántas personas? Permítame acompañarlo a su mesa por favor.*
3. En caso de que el cliente esté esperando por alguna razón, se deberá tener una constante comunicación con él, siempre hacerle saber que estamos trabajando en su solicitud.
4. *La mesa que se asigne debe ser del tamaño apropiado al número de comensales. Así, las familias y grupos numerosos se sientan en las mesas grandes y las parejas y personas solas en las pequeñas. Los grupos ruidosos, escandalosos o festivos conviene situarlos en mesas apartadas, para que molesten menos a los demás comensales. Los comensales discapacitados generalmente agradecen que se les asigne una mesa cerca de la entrada, para que no tengan que caminar mucho. En cambio, a las parejas de jóvenes suelen gustarles más las mesas tranquilas y discretas. Si no pudo recibirlos y otra persona lo hizo por usted y los sentó, solamente acérquese y dígales que en un momento más los atenderá. Así no se sentirán ignorados ni incómodos por su ausencia.*
5. Decir: “*Esta tarde (nombre del mesero) tendrá el placer de atenderlos, disfruten de esta linda tarde, ¡Buen provecho!*”. No olvides mantener contacto visual, una postura profesional y una gran sonrisa sincera.

DESPEDIDA

1. Al pasar el cliente **SONREÍR** y **tener contacto visual** con todos los clientes y decir: *“Gracias por su visita. ¿Cómo fue atendido? (esperar su respuesta) ¡Excelente! Lo invitamos a que regrese pronto”*.