

NOME:

DATA: 17/03/2025

1. ACTIVIDAD: Identificación y clasificación de clientes en restauración

Comprender y clasificar los diferentes tipos de clientes en el sector de la restauración según los siguientes criterios vistos en el tema.

Perfiles de clientes:

- Un empresario que va todos los días a desayunar al restaurante y siempre pide lo mismo.
- Un influencer gastronómico que prueba un menú degustación y lo comparte en redes sociales.
- Un turista que entró hace años al restaurante, pero no ha vuelto.
- Un cliente que ha tenido una mala experiencia y ha dejado una mala reseña online.
- Un grupo de amigos que reservan una cena mensual y suelen gastar bastante dinero.

Cliente	Vigencia	Frecuencia	Volumen de compra	Nivel de satisfacción	Grado de influencia
Empresario del desayuno					
Influencer gastronómico					
Turista ocasional					
Cliente con mala experiencia					
Grupo de amigos					



2. Actividad: "Atendiendo a diferentes tipos de clientes"

Objetivo:

Practicar la comunicación efectiva con distintos tipos de clientes en un restaurante, aplicando el lenguaje comercial, fórmulas de cortesía y técnicas de resolución de objeciones.

Desarrollo:

1. **Organización en parejas:** Un alumno será **camarero** y el otro **cliente**.
2. **Entrega de tarjetas de cliente y escenarios:** Cada cliente recibe un rol específico y una situación que debe interpretar.
3. **Simulación:** Se desarrolla la interacción siguiendo el escenario asignado.
4. **Rotación de roles:** Los alumnos cambian de personaje para que todos practiquen como camareros y como clientes.

Tipos de clientes y situaciones

Alumno cliente:	Frase clave del cliente
Alumno camarero:	Respuesta esperada del camarero

- **Cliente sabelotodo**
 - **Situación:** Pide una copa de vino y empieza a corregir al camarero sobre las notas de cata.
- **Cliente indeciso**
 - **Situación:** No sabe qué pedir, cambia de opinión varias veces.
- **Cliente grosero**
 - **Situación:** Se queja del tiempo de espera de su comida de forma agresiva.
- **Cliente desconfiado**
 - **Situación:** Quiere saber el origen y la calidad de los ingredientes.
- **Cliente hablador**
 - **Situación:** Cuenta su vida y monopoliza la conversación.





- **Cliente minucioso**
- **Situación:** Pregunta demasiado sobre cada plato y tarda en decidirse.

- **Cliente impulsivo**
- **Situación:** Pide rápido sin pensar y luego quiere cambiar el pedido.





3. TEST DE REPASO

1. ¿Cuál es la fórmula correcta para pedir aclaración a un cliente?
 - a) "¿Qué quiere exactamente?"
 - b) "¿Podría aclararme su petición, por favor?"
 - c) "No entiendo lo que dices."

2. ¿Qué tipo de cliente se caracteriza por tener un conocimiento extenso y a menudo opina sobre todo?
 - a) Cliente impulsivo
 - b) Cliente indeciso
 - c) Cliente sabelotodo

3. ¿Cuál de las siguientes respuestas sería adecuada para un cliente indeciso?
 - a) "Decídase ya, no tenemos todo el día."
 - b) "Entiendo que necesita tiempo, ¿le gustaría que le ayude con más opciones?"
 - c) "Tienes que escoger ahora, es lo mejor."

4. Cuando un cliente pide una recomendación, ¿qué es lo más adecuado?
 - a) Ofrecer una opción basada en sus gustos previos.
 - b) No decir nada y dejar que el cliente elija solo.
 - c) Decirle que elija lo que quiera sin más.

5. ¿Qué tipo de cliente está caracterizado por un comportamiento impaciente y a veces grosero?
 - a) Cliente minucioso
 - b) Cliente grosero
 - c) Cliente hablador

6. ¿Qué tipo de pregunta puede ser más adecuada para solicitar información sobre el gusto del cliente?
 - a) "¿Qué tipo de vino le gusta más, tinto o blanco?"
 - b) "¿Quieres vino?"
 - c) "¿Cuántos vinos quiere?"

7. ¿Qué es lo más importante cuando se le explica a un cliente el tiempo de espera por un producto o servicio?
 - a) Ser claro y preciso sobre el tiempo estimado.
 - b) Decirle que será lo que tarde el servicio en general.
 - c) No decirle nada, ya que lo descubrirá al momento.





8. ¿Cómo se debería tratar a un cliente que tiene muchas dudas y pregunta constantemente?
 - a) Mantenerse paciente y darle la información necesaria sin prisa.
 - b) Decirle que ya está preguntando demasiado.
 - c) Ignorar sus preguntas para no retrasarse.

9. ¿Qué tipo de cliente se caracteriza por tomar decisiones rápidas, pero puede ser impulsivo y no reflexionar adecuadamente?
 - a) Cliente impulsivo
 - b) Cliente minucioso
 - c) Cliente indeciso

10. ¿Cómo se debe actuar cuando un cliente tiene una objeción sobre un producto o servicio?
 - a) Decirle que está equivocado.
 - b) Escuchar la objeción, tomar nota y tratar de solucionarla o darle una alternativa.
 - c) Ignorar la objeción y seguir con el proceso.

