

**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.

