

CÓMO DESTACAR CON UN SERVICIO AL CLIENTE ASOMBROSO

LO NOTABLE POR EL MÉTODO DE DISEÑO



¿QUÉ ES REMARKABLE BY DESIGN?

El método Remarkable By Design es una guía paso a paso para identificar todos los "puntos de contacto" críticos en tu establecimiento. Determina una experiencia ideal para los huéspedes y asegura que funcionen lo mejor posible.



¿POR QUÉ DEBERÍA HACERLO?

Cada lugar donde un huésped interactúa con tu establecimiento (desde la puerta de entrada hasta la barra y la mesa) es un punto de contacto. Estos son lugares donde tienes la oportunidad de sellar el trato con ese huésped o de distanciarlo. Al establecer un plan para una experiencia ideal y contar con herramientas para recuperarse si algo sale mal, puedes garantizar un cliente satisfecho que estará feliz de volver.

Recuerda: los sitios de reseñas de redes sociales significan que los huéspedes molestos informan a miles de clientes potenciales sobre sus experiencias.



¿CUÁNTO SE TARDA?

Normalmente, diseñar un punto de contacto lleva unas dos horas de principio a fin. No es necesario hacerlo todo a la vez. Te recomendamos que empieces por el punto de contacto que está causando la mayor dificultad en el punto de venta. Una vez completado el ejercicio, tardará entre 2-4 semanas poner en práctica el plan que has elaborado. Una vez que el plan funcione sin problemas, vuelve a realizar el ejercicio para otras áreas problemáticas. Antes de que te des cuenta, todo el negocio estará preparado para el éxito.



¿QUÉ RECURSOS NECESITAS?

Necesitaras el aporte de los gerentes clave y del personal central, así como las opiniones de cualquiera que trabaje en su punto de contacto.

Por ejemplo, si el punto de contacto es la "barra frontal", habla con tus colegas, incluidos otros camareros, Bartenders, personal de apoyo del bar y, por supuesto, el gerente del bar.



¿Y SI NECESITAS AYUDA?

Diageo Bar Academy está aquí para ayudarte. Visita www.diageobaracademy.com o pónete en contacto con tu representante local de Diageo.

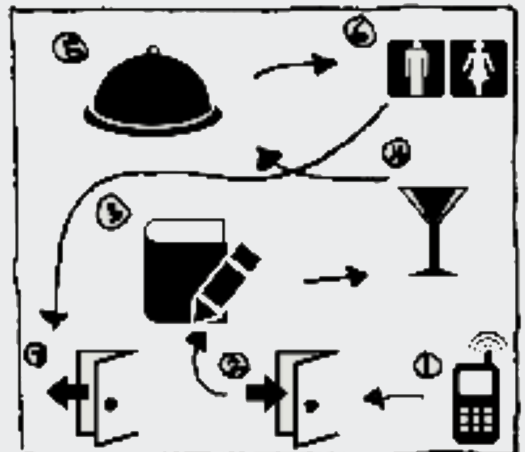
DISEÑA UNA EXPERIENCIA EXTRAORDINARIA PARA LOS INVITADOS

Punto de Contacto:

PASO 1 - PUNTOS DE CONTACTO CRÍTICOS ESTABLECIDOS

Traza los puntos de contacto que tienen el mayor impacto en los huéspedes

Ejemplo:



DISEÑA UNA EXPERIENCIA EXTRAORDINARIA PARA LOS INVITADOS

Punto de Contacto: (Seleccione uno)

PASO 2 - LISTA DE RESULTADOS DESEADOS

Los resultados deseados son lo que los huéspedes desean durante la transición a través de este punto de contacto.	
1.	a) b) c)
2.	a) b) c)
3.	a) b) c)
4.	a) b) c)
5.	a) b) c)

Punto de Contacto:

PASO 3: DESCUBRE LOS OBSTÁCULOS DE LA EXPERIENCIA

Enumera los obstáculos de la experiencia. Escribe todo lo que puedas prohibir y la experiencia ideal en un punto de contacto específico.	¿Cómo podemos superar estos obstáculos?
1.	a) b) c)
2.	a) b) c)
3.	a) b) c)
4.	a) b) c)
5.	a) b) c)

DISEÑA UNA EXPERIENCIA EXTRAORDINARIA PARA LOS INVITADOS

Punto de Contacto:

PASO 4 - DESCUBRE OPORTUNIDADES DE EXPERIENCIA MÁS ALLÁ DE LO NORMAL

A partir de lo que has aprendido en el seminario web, enumera las oportunidades que deberías reconocer para ofrecer una experiencia extraordinaria.	¿Cómo se conseguirá?
1.	a) b) c)
2.	a) b) c)
3.	a) b) c)
4.	a) b) c)
5.	a) b) c)