

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ



Του Χ. Κακαρούγκα

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ



- **Γενικά**- Ο τρόπος που γίνονται οι κρατήσεις και ο τρόπος που απαντούμε στο τηλέφωνο πρέπει να είναι επαγγελματικός, ώστε να εξασφαλίσουμε την ικανοποίηση των πελατών και να αποφευχθούν τυχόν παρεξηγήσεις.
- **Διαδικασίες**- Κάθε κράτηση που παίρνουμε πρέπει να είναι ξεκάθαρη και συγκεκριμένη, με όλες τις λεπτομέρειες:
 1. Το όνομα του πελάτη
 2. Ο αριθμός των ατόμων
 3. Ημερομηνία άφιξης
 4. Περίοδος (μεσημεριανό/ βραδινό) και ώρα άφιξης
 5. Καπνίζοντες ή μη-καπνίζοντες (Ανάλογα με το νομικό καθεστώς)
 6. Νούμερο τηλεφώνου/ Αριθμός δωματίου (Για ξενοδοχεία)
 7. Οποιοδήποτε άλλο αίτημα του πελάτη

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ



- Κάθε κράτηση πρέπει να επαναλαμβάνεται στον πελάτη, για επιβεβαίωση και για την αποφυγή τυχόν παρεξηγήσεων.
- Το τηλέφωνο θα χτυπά μέχρι τρεις φορές για να το σηκώσουμε και θα απαντούμε ευχάριστα και με επαγγελματικό ύφος.
- Το βιβλίο κρατήσεων και το στυλό πρέπει να βρίσκονται πάντα δίπλα στο τηλέφωνο.
- Σηκώνουμε το τηλέφωνο, χαιρετάμε και λέμε το όνομά μας.
- Πάντα χρησιμοποιούμε τις μαγικές λέξεις: Παρακαλώ, ευχαριστώ, μπορώ;.....
- Κάνουμε πιο προσωπικό το τηλεφώνημα χρησιμοποιώντας το όνομα του πελάτη.(Όταν αυτό είναι διαθέσιμο)
- Τέλος χαιρετάμε τον πελάτη και τον ευχαριστούμε που μας κάλεσε.

ΠΗΓΕΣ



Λαλούμης Δ. και Στεφανακίδης Κ. (2005)
Εστιατοριακή Τεχνική Ο.Τ.Ε.Κ.: Αθήνα.

http://en.wikipedia.org/wiki/Table_reservation

Προσωπική Εμπειρία του Συγγραφέα.