

Norme di comportamento: come comportarsi con il cliente

- Se si ha l'incarico di accogliere il cliente, andargli subito incontro mentre entra nel locale e salutarlo per primi guardandolo in volto.
- Cercare di mettere a proprio agio il cliente facendogli capire che è il benvenuto.
- Dopo il saluto, accompagnare il cliente al tavolo (offrendogli, se possibile, più tavoli per la scelta) e aiutarlo ad accomodarsi (eventualmente anche a liberarsi degli indumenti pesanti).
- Ricordarsi sempre che il cliente va trattato come un ospite.
- Mostrarsi sempre sorridente e cortese, senza però eccedere: il cliente deve essere assistito con garbo, ma senza servilismo.
- Evitare sia un'eccessiva confidenza sia un freddo distacco.
- Fornire consigli solo su richiesta e senza dare l'impressione di voler spingere verso una scelta piuttosto che un'altra.
- Fornire volentieri tutte le informazioni che vengono richieste.
- Non trasmettere al cliente nervosismo, insofferenza o rabbia, con il viso, le parole o lo sguardo.
- Parlare piano, scandendo con chiarezza le parole e rivolgendo lo sguardo verso l'interlocutore.
- Usare un linguaggio appropriato.
- Memorizzare i gusti e le preferenze della clientela abituale e, all'occasione, mostrare di conoscerli.
- Riservare ai portatori di handicap i necessari riguardi agendo con la massima discrezione per non mortificarli o metterli in imbarazzo.
- Riservare alle persone anziane le dovute attenzioni, senza far comprendere che si è notata la loro età.
- Assecondare il cliente nervoso e impaziente, in modo che non si innervosisca ulteriormente.
- Accompagnare il cliente per il commiato e aprirgli la porta salutandolo con cortesia.
- Nel servizio ai piani bussare sempre e attendere il consenso del cliente prima di entrare.