

Instituto Privado
"Rafael Azevalo Martínez"

Nombre: Katerin Jasmin
Cárdenas Pérez

Grado: 6to. Perito en Admon.
de Empresas

Curso: Mercadotecnia II

Catedrática: Mayte Escobar

Tarea: #4 Semana: # 22

Ciclo Escolar: 2021

"Índice"

Presentación 01

Contenido 02-07

Criterio 08

"Presentación"

A continuación se le presenta la siguiente tarea a realizar con el Tema Administración de Recursos Humanos, con el fin de poder conocer algunas estrategias que debe tener en cuenta el Personal para poder brindar un buen servicio a los clientes y para que el Personal pueda prepararse y capacitarse para tener varios puntos en cuenta sobre una muy buena atención hacia los clientes.

Administración de los Recursos Humanos

Cómo Hacer las Cosas bien

A cualquier gerente razonable le gustaría operar en el ciclo del éxito. Analizaremos estrategias de RH que pueden ayudar a las empresas de servicio a alcanzar esa meta. En específico estudiaremos la forma en que las empresas pueden contratar, motivar y retener empleados de servicio comprometidos que estén dispuestos y sean capaces de tener un buen desempeño a lo largo de las tres dimensiones comunes de sus empleos: la entrega de un servicio de excelencia y de satisfacción al cliente, la productividad y las ventas.



1.- Tratar a los clientes como a su familia:

Los clientes nuevos no se sienten como extraños. Animada y dinámica, Cora sonríe, platica e incluye a todos los comensales en la conversación. Ella muestra tanto respeto por los niños como por los adultos y siempre trata de aprender y utilizar el nombre de cada persona. "Quiero que la

gente se sienta como se estuviera cenando en mi propia casa. Quiero que se sientan bienvenidos, cómodos y relajados. No sólo atiende a la gente, La Consciente".



2.- Escuchar Primero:

Cora ha desarrollado sus habilidades de escucha hasta el punto de que pocas veces anota los pedidos de sus clientes. Escucha con atención y ofrece un servicio personalizado: "¿Tienen prisa? ¿siguen una dieta especial o les gusta que su comida se prepare de cierta manera?".



3.- Anticiparse a los deseos de los clientes:

Cora rellena las bebidas y lleva pan y mantequilla adicio-

nales de manera oportuna. Por ejemplo, a un cliente habitual que le gusta el café con miel se lo sirve de esta forma sin que se lo pida. "Yo no quiero que mis clientes tengan que pedir nada, por lo que me anticipo a lo que podrían necesitar".



4.- Las cosas sencillas hacen la diferencia:

Ella maneja los detalles de su servicio supervisando la limpieza de los utensilios y su ubicación correcta. El doble de las servilletas debe ser el correcto. Inspecciona cada platillo en la cocina antes de llevarlo a la mesa; les obsequia crayones a los niños para que dibujen mientras esperan la comida. "Los pequeños detalles son los que agradan a los clientes."



5.- Trabajar de forma eficiente:

Cora observa todas las mesas a la vez, buscando la oportunidad de combinar tareas. "Nunca hay que hacer una cosa a la vez, y nunca hay que ir de la cocina a la sala con las manos vacías. Uno debe llevar café, té helado o agua." Cuando rellena un vaso con agua, también rellena otros. Cuando retira un plato, retira otros. "Es necesario ser organizado y no perder de vista el panorama general."



6.- Continuar Aprendiendo:

Cora hace un esfuerzo continuo por mejorar sus habilidades y aprender otras nuevas.



7.- El éxito está donde uno lo encuentra

Cora está contenta con su trabajo. A ella le satisface agradar a sus clientes y disfrutar cuando logran que las personas también disfruten. Su actitud positiva es una fuerza importante en el restaurante. Es difícil ignorarla. "Si los clientes llegan al restaurante de malhumor, trato de animarlos antes que se vayan". Ella define el éxito como "ser feliz en la vida".



8.- Uno para todos, todos para uno

Cora ha trabajado con los mismos compañeros durante más de ocho años. Los miembros del equipo se apoyan unos a otros los días difíciles, cuando 300 participantes de una convención llegan al mismo tiempo a desayunar al restaurante. Todos trabajan duro y ayudan. Los meseros se cubren unos a otros. Si tenemos un día difícil al, los gerentes las mesas, los cocineros decoran los platillos. "Somos como una pequeña familia. Nos conocemos muy bien y nos ayudamos unos a otros. Si tenemos un día difícil al final del turno entro a la cocina y digo cagay, estoy muy orgulloso de nosotros."



9.- Sentirse Orgullosos del Propio trabajo

Copa cree en la importancia de su trabajo y en la necesidad de hacerlo bien. "Yo no pienso en mí como 'solo una mesera'... Yo elegí ser una mesera y lo hago con todo mi potencial, dando lo mejor de mí. Yo le diría a los que están empezando: sientáanse orgullosos de los que hacen, nunca serán insignificantes, no importa lo que hagan. Den todo lo que puedan... y háganlo con orgullo."



8

"Criterio"

Esta ha sido la tarea realizada con un tema de mucha importancia. Ya que al hablar de los Recursos Humanos, estamos hablando sobre el trabajo que tiene que desarrollar cada personal o cada miembro de determinada empresa, desde como brindar buen producto y servicio hasta como atender a los clientes, es decir que el servicio sea de la mejor manera posible y que el cliente se sienta satisfecho por el producto y luego por el servicio.