

Tema 1

Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración



- ▶ Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración
- ▶ Producción de mensajes orales sencillos en inglés, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración
- ▶ Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración

OBJETIVOS:

- Atender al cliente en inglés en el servicio de restauración.
- Aprender la terminología específica para desarrollar distintos tipos de relaciones con los clientes.
- Conocer el vocabulario y las estructuras necesarias para desenvolverse en situaciones de atención al cliente que incluyan el tratamiento de reclamaciones y quejas.
- Adquirir los conocimientos necesarios para informar al cliente sobre las bebidas, las cuentas e información variada sobre el entorno.
- Aprender la terminología relacionada con las bebidas y los principales alimentos que se sirven en un restaurante.
- Elaborar listados y diálogos en inglés de las principales comidas que se sirven en el restaurante, además de conocer el menaje necesario para su elaboración.
- Conocer y usar diferentes expresiones frecuentes en restauración, así como vocabulario relacionado con las medidas y pesos y las profesiones relacionadas con la restauración.

1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El mundo de la hostelería se nutre, principalmente, de la comunicación oral. El trato personal con el cliente es, por tanto, la principal actividad que vamos a llevar a cabo en nuestro día a día. Es por ello por lo que resulta primordial y de vital importancia saber comunicarnos adecuadamente y, en el caso de que nuestros clientes sean de habla inglesa, estar preparados para hacerles llegar toda la información que solicitan de manera clara y educada.

1.1 Terminología específica en las relaciones con los clientes

La atención al cliente (*customer service*) es el apoyo (*support*) que se ofrece a los clientes tanto antes como después de la compra y el uso de los productos o servicios adquiridos. Mantener una buena relación comercial con el cliente es algo fundamental si queremos conservar a los consumidores de nuestros productos o servicios y permitir el crecimiento del negocio (*grow your business*).



Hoy en día hay diversas formas de ofrecer este servicio y suele estar disponible por correo electrónico (*email*), páginas web (*websites*), mensajes de texto (*text message*) o redes sociales (*social media*), además de las vías tradicionales como el teléfono (*telephoning*). Así que, de manera general, podemos conocer alguna terminología específica que podrá servirnos a la hora de establecer cualquier tipo de relación con el cliente en el servicio de restauración:

<i>Purchase</i>	Compra	<i>Fault</i>	Fallo, culpa
<i>Payment</i>	Pago	<i>Delay</i>	Retraso
<i>Encourage</i>	Animar	<i>Guarantee</i>	Garantía
<i>Refund</i>	Devolver	<i>Offer</i>	Oferta
<i>Complaint</i>	Queja	<i>Available</i>	Disponible
<i>Customer</i>	Ciente	<i>Guest</i>	Ciente, comensal, invitado
<i>Install</i>	Instalar	<i>Repair</i>	Reparar
<i>Missing</i>	Pérdida	<i>Service technician</i>	Técnico
<i>Shipment</i>	Envío	<i>Arrive</i>	Llegar
<i>Package</i>	Paquete	<i>Ready</i>	Preparada
<i>Late</i>	Tarde	<i>Bank account</i>	Cuenta bancaria
<i>Automated customer service</i>	Servicio al cliente automatizado	<i>Broken</i>	Roto
<i>Face-to-face customer service</i>	Servicio al cliente en persona	<i>Customer base</i>	Cientela
<i>Technical support</i>	Soporte técnico	<i>Customer service operator</i>	Operador del servicio al cliente
<i>Customer loyalty</i>	Fidelidad a una marca	<i>Customer service representative</i>	Representante del servicio al cliente
<i>Sales department</i>	Departamento de ventas	<i>Customer experience</i>	Experiencia del cliente
<i>Regular customer</i>	Ciente habitual	<i>Customer satisfaction survey</i>	Encuesta de satisfacción del cliente

En el siguiente diálogo podemos ver el ejemplo de una relación con el cliente básica en la que se le da la bienvenida:

<p><i>Waiter: Good evening, Sir, and welcome to Chez Attitude.</i></p> <p><i>Customer: We have a dinner reservation for four at 7:00 under the name of Foster.</i></p> <p><i>Waiter: Yes, Mr. Foster, if you would please be seated over in the waiting area, our hostess will be with you in a moment.</i></p> <p><i>Customer: Thank you. Would it be OK if we have a cocktail while we are waiting?</i></p> <p><i>Waiter: Of course, I will tell her.</i></p> <p><i>Customer: I would really prefer an outside table. Would that be possible?</i></p> <p><i>Waiter: Sure, if you would like one of those tables, I could seat you right away.</i></p> <p><i>Customer: Sure, that would be great! Thank you!</i></p> <p><i>Waiter: Here are your menus and the wine menu. Would you like to order your drinks now?</i></p> <p><i>Customer: Yes, I would like a vodka gimlet, please.</i></p> <p><i>Waiter: Sure, no problem, sir.</i></p> <p><i>Customer: Thank you very much.</i></p>	<p><i>Camarero: Buenas noches, señor, y bienvenido a Chez Attitude.</i></p> <p><i>Cliente: Tenemos una reserva para una cena para cuatro a las 7:00 a nombre de Foster.</i></p> <p><i>Camarero: Sí, Sr. Foster, si se sienta en la sala de espera, nuestra camarera estará con usted en un momento.</i></p> <p><i>Cliente: Gracias. ¿Estaría bien si tomamos un cóctel mientras esperamos?</i></p> <p><i>Camarero: Por supuesto, se lo diré.</i></p> <p><i>Cliente: Realmente preferiría una mesa exterior. ¿Sería posible?</i></p> <p><i>Camarero: Claro, si quisiera una de esas mesas, podría sentarlo de inmediato.</i></p> <p><i>Cliente: Claro, ¡eso sería genial! ¡Gracias!</i></p> <p><i>Camarero: Aquí están sus cartas y la carta de vinos. ¿Le gustaría pedir sus bebidas ahora?</i></p> <p><i>Cliente: Sí, me gustaría un gimlet de vodka, por favor.</i></p> <p><i>Camarero: Claro, no hay problema, señor.</i></p> <p><i>Cliente: Muchas gracias.</i></p>
---	---

Como hemos visto en el diálogo anterior, hay una cantidad de terminología específica, estructuras y fórmulas necesarias en la atención al cliente que iremos viendo a lo largo de este tema.

1.2 Presentación personal (dar información de un mismo)

“How to introduce yourself in English?”. Vamos a ver cómo nos podemos presentar en inglés.

- “I´m...” (Soy...).
- “My name is...” (Mi nombre es...).
- “May I introduce myself? My name is...” (¿Puedo presentarme? Soy...).
- “I don´t think we´ve met. I´m...” (Creo que no nos conocemos. Soy...).

A lo que la otra persona responderá:

- “Please to meet you” / “Nice to meet you” / “Good to meet you” (Encantado de conocerte).

Por lo tanto, al presentarnos podemos dar y pedir los siguientes datos:

- Nombre (*name*): “What´s your name?” (¿Cómo te llamas?). La respuesta común será “My name is...” (Mi nombre es...).
- Procedencia (*origin*): “Where are you from?” (¿De dónde eres?). A lo que nos responderán: “I´m from...” (Soy de).
- Empresa y cargo (*company name and position*): “I work in... as...” (Trabajo en... como...).

En el siguiente diálogo podemos ver cómo se presentan dos personas:



Normalmente, si el contexto es informal, daremos solo nuestro nombre, y si es formal, nuestro nombre y apellidos

<p><i>Peter: Hello.</i></p> <p><i>Jane: Hi!</i></p> <p><i>Peter: My name is Peter. What's your name?</i></p> <p><i>Jane: My name is Jane. Nice to meet you.</i></p> <p><i>Peter: It's a pleasure. This is a great party!</i></p> <p><i>Jane: Yes, it is. Where are you from?</i></p> <p><i>Peter: I'm from Amsterdam.</i></p> <p><i>Jane: Amsterdam? Are you German?</i></p> <p><i>Peter: No, I'm not German. I'm Dutch.</i></p> <p><i>Jane: Oh, you're Dutch. Sorry about that.</i></p> <p><i>Peter: That's ok. Where are you from?</i></p> <p><i>Jane: I'm from London, but I'm not British.</i></p> <p><i>Peter: No, what are you?</i></p> <p><i>Jane: Well, my parents were Spanish, so I'm Spanish, too.</i></p> <p><i>Peter: That's very interesting. Spain is a beautiful country.</i></p> <p><i>Jane: Thank you. It is a wonderful place.</i></p>	<p><i>Peter: Hola.</i></p> <p><i>Jane: Hola.</i></p> <p><i>Peter: Mi nombre es Peter. ¿Cuál es el tuyo?</i></p> <p><i>Jane: Mi nombre es Jane. Encantada de conocerte.</i></p> <p><i>Peter: Es un placer. ¡Esta es una gran fiesta!</i></p> <p><i>Jane: Sí, lo es. ¿De dónde eres?</i></p> <p><i>Peter: Soy de Ámsterdam.</i></p> <p><i>Jane: ¿Ámsterdam? ¿Eres alemán?</i></p> <p><i>Peter: No, no soy alemán. Soy holandés.</i></p> <p><i>Jane: Oh, eres holandés. Lo siento.</i></p> <p><i>Peter: No pasa nada. ¿De dónde eres tú?</i></p> <p><i>Jane: Soy de Londres, pero no soy británica.</i></p> <p><i>Peter: no, ¿qué eres?</i></p> <p><i>Jane: Bueno, mis padres eran españoles, así que yo también soy española.</i></p> <p><i>Peter: Eso es muy interesante. España es un país hermoso.</i></p> <p><i>Jane: Gracias. Es un lugar maravilloso.</i></p>
---	---

Para desarrollar las estructuras anteriores debemos conocer la formación del verbo “to be”. Veamos:

To be			
Presente		Pasado	
Afirmativo	Negativo	Afirmativo	Negativo
I am/I'm	I am not/I'm not	I was	I was not/I wasn't
You are/You're	You are not/You aren't	You were	You were not/You weren't

To be			
He/She/It is He's/She's/It's	He/She/It is not He/She/It isn't	He/She/It was	He/She/It was not He/She/It wasn't
We are/We're	We are not/We aren't	We were	We were not/We weren't
You are/You're	You are not/You aren't	You were	You were not/You weren't
They are/They're	They are not/They aren't	They were	They were not/They weren't
Participio presente	Being		
Participio pasado	Been		

Pero no solo a través de palabras nos presentamos, sino que nuestra apariencia también puede dar al cliente información sobre nosotros mismos. Para que esta información sea positiva, deberemos seguir las siguientes reglas básicas de etiqueta para camareros, que son normalmente los que se relacionan más con los clientes:

- Hay que evitar llevar las uñas pintadas. Además, deberán estar adecuadamente cuidadas y cortadas (*You should avoid wearing your painted nails. They should be properly groomed and cut.*).
- Si vamos a manipular la comida que vamos a servir, deberemos llevar guantes, sobre todo si tenemos algún tipo de corte o quemadura (*If we are going to manipulate the food that we are going to serve, we will have to wear gloves, especially if we have some type of cut or burn.*).
- En el caso de servir solo comida empaquetada o bebidas no hay restricción en el pelo, pero si manipulamos comida no deberemos llevar una barba muy poblada y deberemos recoger nuestro pelo (*In the case of serving only packaged food or drinks there is no restriction on the hair, but if we handle food we should not wear a very bushy beard and we should pick up our hair.*).
- No se debe llevar joyería o bisutería como anillos (a no ser que sean lisos), pulseras o relojes en las manos o brazos (*Any type of jewellery or costume jewelry should be worn as rings, unless they are plain, bracelets or watches on the hands or arms.*).

- Se recomienda usar uniforme que evite llevar ropa de calle que pueda estar sucia. No tienen por qué ser los antiguos uniformes en blanco y negro (*It is recommended to wear an uniform that avoids wearing street clothes that may be dirty. They do not have to be the old uniforms in black and white*).
- La higiene personal debe ser máxima (*Personal hygiene must be supreme*).

1.3 Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida

En este apartado vamos a ver una serie de usos y estructuras habituales que se usan en cualquier tipo de situación en la atención al cliente en el restaurante.

A. Saludos (greetings)

La forma en la que recibimos a nuestros clientes es fundamental para que la relación comience de forma positiva y se pueda establecer una mejor comunicación (*effective communication*). Por tanto, debemos conocer los saludos más usuales del servicio de atención al cliente que servirán, además, para romper el hielo (*break the ice*) y según cómo los utilicemos, ayudarán al cliente a formarse una mejor imagen del operador del servicio y de la empresa en general. Pues bien, los saludos que podemos utilizar son:

Toma nota

Un saludo completo sería usar una combinación de varias frases de saludos, como por ejemplo: *Hi, welcome to Thistles Shopping Center! How can I help you?* (Hola, bienvenido al centro comercial Thistles. ¿En qué puedo ayudarle?).

Recuerda

- Good morning equivale a nuestros "buenos días" y se usa desde que te levantas hasta las 12 del mediodía.
- Good afternoon equivale a "buenas tardes" y se utiliza desde las 12:00 h hasta las 18:00 h, ya que es la hora en la que en el Reino Unido se cena.
- Good evening equivale a "buenas noches" y se usa desde las 18:00 h hasta que acabe el día. Si queremos saludar a alguien por la noche también usaremos esta expresión.
- Good night equivale a "buenas noches", pero solo cuando vamos a dormir.

- Hello, Hi! (Hola).
- Good morning / Good afternoon / Good evening! (Buenos días, buenas tardes).
- Welcome to...! (Bienvenido a...).

Por supuesto, el tono con el que pronunciemos la frase es muy importante, ya que debemos sonar cordiales (*warm*) y entusiastas (*eager*). Además, debemos tener en cuenta que siempre debemos saludar al cliente lo primero, no esperar a que él salude para contestar nosotros.



Si conocemos al cliente, sonará muy cordial que hagamos referencia a ese aspecto de la relación con frases como: Welcome back! How've you been? (Bienvenido de nuevo. ¿Cómo va todo?).

B. Presentaciones (introductions)

Después del saludo, será conveniente presentarse al cliente, ya que hará que la relación que se establezca sea más cercana (*close*) y que se sienta más cómodo. Algunas frases útiles son:

- *Welcome to Customer Service. My name is... How can I help you?* (Bienvenido al servicio al cliente. Mi nombre es... ¿En qué puedo ayudarle?).

- *Good afternoon! You´re through to... My name is...* (Buenas tardes, te diriges a... Mi nombre es...).
- *Good morning. You´re speaking to...* (Buenos días, está hablando con...).
- *Good afternoon! Customer Service, ...speaking* (Buenas tardes, servicio al cliente, ...al habla).

Además, después de presentarnos deberemos preguntar al cliente por su nombre:

- *Hi, my name´s... What´s yours?* (Hola, mi nombre es... ¿Cuál es el tuyo?).
- *Good morning! You are through to Customer Service. Can I take your name, please?* (Buenos días, se dirige al servicio al cliente. ¿Podría saber su nombre, por favor?).

C. Fórmulas de cortesía (polite set expressions)

Indudablemente, la forma con la que nos dirigamos a los clientes cambiará la manera en la que verán el establecimiento y puesto que todo el mundo aprecia que se dirijan a ellos con cortesía, en las conversaciones del servicio al cliente también debemos usar algunas formas de cortesía habituales para mostrar respeto.

En un sentido amplio, en inglés existen tres fórmulas básicas de cortesía que se incluyen en la interacción oral casi de manera automática: *please* (por favor), *thank you* (gracias) y *you are welcome* (de nada). Pero hay otras expresiones básicas que podemos usar en el contexto de un restaurante:

<i>Please</i>	Por favor
<i>Thank you</i>	Gracias
<i>You´re welcome</i>	De nada
<i>Excuse me / Pardon me</i>	Cuando no hemos entendido bien lo que nos han dicho o necesitamos pedir al cliente algo, debemos preceder la frase con "perdone".