



# CAPACITARTE

*Es ser líder de tu vida*





1

POR REDACCIÓN 11 AGOSTO, 2016 REDES SOCIALES

“Camarero, ¡esta sopa está fría!” puede sonar a un clásico cuando alguien se queja en un restaurante, pero la verdad es que este tipo de queja no es tan frecuente como creemos.

El sitio [Consumer Reports](#) realizó una encuesta a 1.003 personas en Estados Unidos para conocer cuáles eran las quejas más comunes en las visitas a restaurantes. La mayoría, un 76% exactamente, [versan sobre la suciedad de los cubiertos o la mala calidad del servicio](#), siguiéndolos el mal estado de los aseos. Las que versan sobre la comida se encuentra en quinto lugar.

De todas estas [quejas recogidas](#) sobre restaurantes sobresalen cinco, siendo estas las que más se repiten a lo largo y ancho de Internet:

---

<sup>1</sup> Fuente: <http://www.diegocoquillat.com/las-quejas-online-mas-comunes-en-los-restaurantes-y-como-afrontarlas/>



## Consumer Reports

### **Las quejas más habituales de los clientes en los restaurantes**

#### **1. Quejas sobre el servicio**

Sea culpa del servicio o no, esta es la principal queja de los clientes: desde una reserva que no aparece en el libro de reservas hasta la demora en servir los platos. Quejas como estas **dejan su huella en las redes sociales como Facebook, Twitter, en aplicaciones como TripAdvisor** o en las mismas páginas web de los restaurantes. Y ya sabemos que **no hay nada peor que un cliente que manifiesta públicamente su rechazo** hacia el servicio de un restaurante.

Lo primero que se debe hacer es **trasladar estas quejas online al mundo offline** de nuevo. Eso se conseguirá con mensajes del tipo: “...agradecemos que se haya puesto en contacto con nosotros y sentimos profundamente que esté decepcionado por nuestro servicio. Nos pondremos a buscar las causas tan pronto como nos sea posible y contactaremos con usted para darle una explicación sobre lo sucedido...”

Una vez el cliente esté más tranquilo, es **mucho más fácil solventar estas críticas desde un ámbito personal antes que por escrito**. En estos casos los miembros del restaurante deben ser empáticos, comprender sus emociones, simpatizar con ellos, intentar explicar qué sucedió y qué medidas se han tomado para que no vuelva a ocurrir.





## 2. Quejas sobre el estado de la comida

En este sentido, la mayoría de las críticas sobre la comida suelen aparecer por motivos como la diferencia entre la fotografía del menú y el plato real, que la comida no parece fresca, la bebida no ha sido presentada a la temperatura correcta, los platos que llegan a la mesa no se corresponden con los encargados, etc.

En todo caso, si se realiza una monitorización digital y se detecta la queja en el mismo momento, **para solventarla se puede cambiar el plato solicitado y ofrecer una invitación extra a lo ya encomendado.**



### 3. Indigestión o envenenamiento

Aunque, se encuentre en tercer lugar, una queja como esta **es altamente peligrosa para la imagen del restaurante**, de hecho, una mínima sospecha de envenenamiento o de indigestión acerca de un establecimiento, tiene la capacidad de **repercutir en la afluencia de clientes**. Este tipo de quejas son delicadas ya que, en la mayoría de los casos, no se puede saber las causas exactas.

En todo caso, la respuesta deseada debe ser totalmente empática con la creencia del cliente, mostrar la debida preocupación y manifestar que se han puesto en marcha las medidas necesarias para esclarecer las causas que originaron este suceso.

### 4. Quejas sobre la operativa

En el momento dado en que se formule una queja hacia la operativa del restaurante, la **responsabilidad recaerá en el *management* y en la organización**, en vez de en el servicio. Por ejemplo, si no se adelanta a la posibilidad de que un fin de semana puedan acudir más clientes de lo previsto, la falta de camareros puede repercutir en una serie de quejas, etc.

La respuesta a este tipo de circunstancias debe ser concisa y manifestar una sincera autocrítica. En este sentido, **lo recomendable es comunicar que tales quejas han ayudado a mejorar la organización del restaurante.**



## 5. Quejas sobre la idiosincrasia del sitio

La gran mayoría de quejas de este apartado no pueden mejorarse en el mismo momento debido a que pertenecen a las cualidades naturales o propias del local, como su ubicación (“demasiado lejos del centro”) o su ambiente (“demasiado ruido”). En cualquier caso siempre **intentaremos hacer todo lo posible para solventar cualquier problema que pueda incomodar a nuestro cliente.**

### **Es difícil escapar a las quejas, pero podemos saber cómo afrontarlas**

Si las quejas están formuladas en referencia a la estructura (“el acceso a los lavabos era muy difícil”), también es **complicado solventarlas en ese instante**. Aunque, por ejemplo, una queja de limpieza sí que se podría desarrollar desde el momento en que un cliente lo comenta con el restaurante.

Sin embargo, también aparecen otras quejas que son reparables, como **mejorar la atención a la diversidad de la clientela** (“no tenía menú para celíacos”). Ante algo así, lo mas recomendable es conocer a fondo el menú de tu restaurante para poder hacer una sugerencia válida para este tipo de comensal.

Pero nunca debemos de olvidar que una queja de un cliente es el principio de una oportunidad para que nuestro restaurante sea una “fabrica de clientes felices”.

