



RETOS PRÁCTICOS

Para ayudar a **lograr tus objetivos**, Hero Guest te presenta algunos retos que vienen incluidos al final de cada tópico del programa de Ventas Sobresalientes.

Los creamos para que motiven a **tu staff** a conocerlos y **pongan en práctica** las siguientes **4 áreas** para **mejorar los resultados** de tu equipo de salón.

- Hospitalidad
- Mercadotecnia
- Operaciones
- Ventas

Área	Tópico	Reto	Tips
Operaciones	Higiene I: Imagen personal	Revisa varias veces al día si estás portando correctamente tu uniforme y tus accesorios.	<ul style="list-style-type: none"> - Usa accesorios discretos. - Mantén tu uniforme limpio. - Utiliza perfumes y desodorantes neutros.
Operaciones	Principios de servicio I: Atención a los detalles	Comparte con 5 clientes alguna de las promociones de tu restaurante.	<ul style="list-style-type: none"> - Sé empático. - Mantén un buen lenguaje corporal. - Muestra buena actitud.
Ventas	Principios de venta I: Tipos de venta	Haz una venta cruzada para elevar el cheque promedio de al menos 3 mesas durante tu turno.	<ul style="list-style-type: none"> - Asegúrate de ofrecer platillos que se complementen. - Cuando hagas sugerencias piensa que estás hablando con tus amigos. - Sé honesto y real con tus consejos.
Operaciones	Higiene II: Enfermedades comunes	Identificar qué productos causan las diferentes enfermedades.	<ul style="list-style-type: none"> - Aprende los orígenes de cada enfermedad. - Revisa la fecha de caducidad de los ingredientes que manipules. - Revisa el estado de las salsas y/o complementos. - Si notas alguna anomalía, repórtalo de inmediato con tu gerente.
Ventas	Principios de venta II: Tips de venta	Vende 3 entradas a lo largo de tu turno.	<ul style="list-style-type: none"> - Sé empático con el cliente. - Responde cada una de sus preguntas.



RETOS PRÁCTICOS

Área	Tópico	Reto	Tips
Operaciones	Principios de servicio II: Tiempos de servicio	Cuenta el tiempo que te toma levantar e ingresar una orden, una vez que tengas el dato, intenta bajar unos segundos a tu marca personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Repite la orden de los clientes para evitar errores. - Resuelve las dudas de cada cliente de la manera más amable. - Respeta el sentido en el que tomaste la orden para entregar los platillos y bebidas
Ventas	Principios de venta III: Venta sugestiva	Seguimiento del reto de Tips de venta Haz 3 sugerencias a algunos clientes a lo largo de tu turno. ¡Atrévete a sugerir bebidas o incluso platillos principales!	<ul style="list-style-type: none"> - Aclara todas las dudas de los clientes. - Haz sugerencias breves y que no tomen mucho tiempo.
Operaciones	Higiene III: Seguridad alimentaria	Identifica cuáles platillos del menú contienen alimentos que potencialmente pueden causar contaminación cruzada.	Saber cuáles alimentos son los más dañinos al hablar de contaminación cruzada.
Ventas	Principios de venta IV: ¿Cómo sugerir bebidas alcohólicas?	Vende 3 bebidas alcohólicas en una mesa. ¡Probemos con ofrecer deliciosos carajillos!	<p>Paso a paso para vender carajillos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sugiere en el momento indicado - Cuéntale al cliente sobre sus ingredientes - Usa palabras descriptivas para sugerirlo
Operaciones	Principios de servicio III: Toma de orden	Seguimiento del reto de Atención a los detalles Haz 3 recomendaciones del día en tu turno.	<ul style="list-style-type: none"> - Da detalles de cada platillo. - Sé empático con el cliente..
Ventas	Principios de venta V: Palabras clave	Usa palabras clave para describir al menos 5 platillos en el transcurso del día.	<ul style="list-style-type: none"> - Piensa cómo se te antojarían a ti los platillos que estás ofreciendo. - Sé empático. - Repasa el menú.
Operaciones	Básicos de seguridad	Ofrece el perchero al menos a 5 clientes que nos visiten el día de hoy.	<ul style="list-style-type: none"> - Observa a los clientes que nos visiten. - Si alguno de nuestros clientes olvida alguna de sus pertenencias, guárdala de inmediato en un lugar seguro y avisa a tu gerente.



RETOS PRÁCTICOS

Área	Tópico	Reto	Tips
Ventas	Ventas Pro I: Café y cómo sugerirlo	¡Aplica la siguiente táctica de venta! Vende 3 cafés en 3 mesas.	<ul style="list-style-type: none"> - Describe el café. Puedes ayudarte mencionando el clima o los sabores del café. - Se empático con el cliente.
Operaciones	Lectura de mesas	Observa a 3 mesas e intenta percibir su ocasión de consumo.	<ul style="list-style-type: none"> - Observa su lenguaje corporal y cada detalle.
Ventas	Ventas Pro II: Lectura del cliente	Identifica a 1 cliente que no muestre una actitud positiva, acércate y tu misión será mejorar su experiencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Lee el lenguaje corporal de las personas que lleguen al restaurante. - Hazlo sentir entendido.
Operaciones	Seguridad II: Tipos de riesgos	Acércate con tu gerente y pregúntale los tipos de riesgos más comunes en tu restaurante.	<ul style="list-style-type: none"> - Uso del termómetro. - Cómo se almacenan los alimentos.
Ventas	Ventas Pro III: Ventas emocionales	Usa todas las tácticas de venta para realizar al menos 5 ventas enfocadas en las emociones en el transcurso de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> - Piensa cómo puedes asociar una emoción con un platillo específico - Busca generar empatía con los clientes. - Repasa el menú.
Operaciones	Quejas frecuentes	Asegúrate de cuidar los detalles del servicio al cliente y del trato hacia él.	<ul style="list-style-type: none"> - Da la cara. - Míralo a los ojos. - Párate derecho y con confianza.
Ventas	Ventas Pro IV: Cheque promedio	Eleva el cheque promedio de al menos 4 mesas en la semana.	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce a detalle el menú de bebidas y postres. - Al hacer sugerencias utiliza un tono de voz neutro y transmite seguridad de ti mismo
Operaciones	Seguridad III: Extorsiones y robos	Acércate con tu gerente para estar informado de los protocolos de tu restaurante.	<ul style="list-style-type: none"> - Mantén la calma. - No te muestres asustado.

Área	Tópico	Reto	Tips
Ventas	Ventas Pro V: Storytelling	Escribe un pequeño texto en donde describas algún platillo del menú utilizando alguna de las 3 tácticas de storytelling que acabas de aprender.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer a la perfección los platillos del menú te dará una gran ventaja. - Investiga, pregúntale a tu gerente o incluso a tus compañeros del área de cocina, ellos te pueden dar buena información. - Utiliza adjetivos para antojar a los clientes.
Operaciones	Estándares de calidad en el servicio	Regálale una sonrisa a 10 personas en tu turno de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra interés - Muestra buen lenguaje corporal
Ventas	Experto en ventas I: Lenguaje corporal de vendedores	Nota tu lenguaje corporal cada hora de tu turno.	Pon un recordatorio o una alarma que te ayude a acordarte.
Operaciones	Seguridad IV: Primeros auxilios	Acércate con tu gerente para conocer el protocolo de seguridad de tu restaurante.	- Recuerda lo que debes hacer en caso de una obstrucción y cuando se presente un accidente.
Ventas	Experto en ventas II: Cómo tener presencia al vender	Ofrece dos elementos del menú que estén disponibles por tiempo limitado.	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza las palabras y tu lenguaje corporal para transmitir seguridad. - Investiga alguna característica que resalte del platillo y cuéntaselo a tus clientes para cerrar la venta.
Operaciones	Casa llena	Junto con el resto del equipo determinen cuál es el día y hora en el que reciben más clientes, pónganse las pilas para ese día estar preparados al menos 2 horas antes.	<ul style="list-style-type: none"> - Ser organizado. - Trabajar en equipo.
Hospitalidad	Clientes potenciales	Ofrece 3 entradas a lo largo de tu turno a clientes que nos visiten por primera vez. Recuerda resaltar qué hace especial a ese platillo.	<ul style="list-style-type: none"> - Sé empático con el cliente. - Escucha y toma en cuenta sus antojos y necesidades. - Cuéntale cada detalle sobre los platillos que más le interesen.
Operaciones	Servicio sutil	Acércate a una mesa con clientes visiblemente ocupados y hazles una sugerencia de platillo o bebida rápida.	<ul style="list-style-type: none"> - Sé breve y preciso. - Haz contacto visual. - Encuentra el momento oportuno para acercarte a hacer labor de venta.



RETOS PRÁCTICOS

Área	Tópico	Reto	Tips
Ventas	Experto en ventas III: Rentabilidad	Acércate al gerente y pregúntale cuáles son los platillos más rentables del restaurante.	Recuerda que los platillos rentables no siempre son los más populares.
Operaciones	Servicio inclusivo	La próxima vez que recibas una mesa analiza si alguno de los clientes necesita algo especial para disfrutar más su visita.	<ul style="list-style-type: none"> - Sé empático, ponte en los zapatos de los clientes. - Sensibilízate ante las situaciones que se presenten con los clientes. - Busca la manera en la que puedas ayudar a que se sientan como en casa.
Hospitalidad	Cientes frecuentes	Aplica las tácticas de fidelización con al menos 2 clientes esta semana.	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un vínculo con tus clientes. - Ofrecer un servicio personalizado.
Hospitalidad	Manejo de quejas	Pregúntale a tu gerente qué es lo que puedes ofrecer al cliente cuando presenta una queja.	<ul style="list-style-type: none"> - Sé sincero al pedir la disculpa. - Agradece la crítica constructiva. - Acepta la percepción del cliente.
Operaciones	Casos especiales	Acércate con tu gerente para preguntarle qué hacer específicamente en cada caso especial.	<ul style="list-style-type: none"> - Tener más paciencia con los adultos mayores. - Ofrecer un plato de agua a los clientes con mascotas. - Retirar los cuchillos de la mesa cuando haya niños pequeños. - Darle fácil acceso a las personas con discapacidad.
Hospitalidad	Cómo darle la vuelta a una mala experiencia	Acércate con tu gerente a preguntarle qué hacer para mejorar las experiencias de los clientes.	<p>Enfócate en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ponerte en sus zapatos - Aceptar tus errores - Solucionar los problemas
Mercadotecnia	Comunicación efectiva	Aprovecha las juntas preservicio para compartir tus ideas, mejorar y eficientar al equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Exprésate con confianza y respeto. - Haz preguntas para entender mejor la situación. - Sé empático y amable. - Sé respetuoso.



RETOS PRÁCTICOS

Área	Tópico	Reto	Tips
Operaciones	Atención telefónica	Acércate con tu gerente para que te diga las formas específicas para contestar una llamada en tu restaurante.	Enfócate en: - Ser amable - Mantener buena actitud - Sonreír cuando estés hablando
Hospitalidad	Hospitalidad	Acércate con tu gerente y pregúntale cómo puedes dar un valor agregado con cada cliente.	- Sé empático - Saluda y despídete amablemente - Entiende las emociones del cliente
Operaciones	Ciclo ideal de Delivery	Calcula el tiempo estimado de entrega de tu restaurante. Utiliza esta fórmula: Tiempo de cocina + empackado + Traslado a domicilio	- Repasa el tópico Tiempos de Servicio - Pregunta a tu gerente cuál es el radio de ubicación que abarca nuestro servicio a domicilio y tómallo en cuenta
Mercadotecnia	Promociones estratégicas	Propón 5 ideas de descuentos para impulsar las ventas en tu restaurante.	Haz que impulsen las horas de ocupación baja o algún platillo nuevo.
Operaciones	Uber eats y Rappi	Acércate con tu gerente para conocer qué medidas de higiene debes de tomar en cuenta en tu restaurante.	Acércate con tu gerente para conocer qué medidas de higiene debes de tomar en cuenta en tu restaurante.
Hospitalidad	Cómo empatizar con el cliente	Sonríe y usa palabras positivas con al menos 5 clientes en tu turno.	- Escucha al cliente con atención. - Pregúntale su nombre.
Operaciones	Abuso de bebidas alcohólicas	Acércate con tu gerente para saber qué medidas tomar en caso de tener un cliente borracho en el restaurante.	- Trátalo con amabilidad. - No le grites ni le hables con groserías. - Advértele a alguien de su grupo sobre la situación.

RETOS PRÁCTICOS

Área	Tópico	Reto	Tips
Mercadotecnia	Campañas de mercadotecnia a domicilio	Investiga con tu gerente si existe un guión de venta telefónica en tu restaurante. 1. Prácticalo, memorízalo y dale tu toque. 2. Si no existe, elabora una propuesta para estandarizar este tipo de venta.	<ul style="list-style-type: none"> - Demostrar tu servicio a través de las palabras y el tono de voz. - Practicar cada que puedas el guión hasta que lo tengas perfectamente memorizado. - Añadir tu propia chispa, ino queremos sonar como un robot!
Operaciones	Tipos de meseros	N/A	N/A
Hospitalidad	Creando experiencias	Propón 5 formas en las que puedes ofrecer experiencias a los clientes por medio de los sentidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Tu meta es lograr que el cliente lo plasme en su memoria. - Ofrece un trato personalizado. - Piensa en esos momentos para generar un “wow”.
Operaciones	Cómo abrir una botella de vino	N/A	N/A
Mercadotecnia	ROI de mercadotecnia	Calcula el ROI de mercadotecnia de 5 diferentes campañas. No te preocupes, puedes inventar los números.	<ul style="list-style-type: none"> - Debes de multiplicar por 100 el número final para obtener un porcentaje.



Felicidades!!!

Son muchos los beneficios que adquieres al poner en marcha estos retos:

- Logras mejorar la toma de decisiones y la solución de problemas
- Contribuyes a la formación de líderes y dirigentes
- Incrementas la productividad y calidad del trabajo
- Logras mejor aprovechamiento de tu potencial
- Adquieres desarrollo de habilidades
- Disminuyes errores
- Logras mayor satisfacción en el trabajo
- Aumentas tu productividad

El chiste es aprender

