

GESTIÓN DE LLAMADAS DE CLIENTES

- CAPÍTULO I -

Desde Bartelent Lab sabemos que el camarero del S.XXI, trabaja en un mundo globalizado en el que se tiene que enfrentar a diferentes situaciones con clientes internacionales y para eso debe dominar un mínimo de inglés, idioma universal en atención al cliente.

Vamos a comenzar a trabajar sobre la gestión de reservas. Te enseñaremos a dominar una conversación básica para atender correctamente la reserva telefónica de un cliente.

1. Coges el teléfono y saludas

¿Cómo se saluda?

- Hola: Hello
- Buenos días: Good morning
- Buenas tardes: Good afternoon
- Buenas tardes-noches: Good evening

Soy + Nombre: It's + (Nombre) Alberto, No decimos I'm + nombre, decimos

It's + Nombre (It's Alberto)

¿Quién es?: Who is it?

¡Gracias por llamar a mi restaurante!: Thanks for calling my restaurant!

Cómo puedo ayudarle/ asistirle? : How can I help you?

REPASO ESTRUCTURAS

Saludo

Hello, good morning! Good afternoon- Good evening

Identificación

Soy + Tu nombre. It's + tu nombre, nunca I'm Alberto

¿Quién es?: Who is it? ▶ It's Alberto

Agradecimiento

Gracias por llamar a mi restaurante ▶ Thanks for calling my restaurant!

Pregunta para asistir al cliente para darle un buen servicio

¿Puedo ayudarte? ▶ How can I help you?