

PROTOCOLO I

En esta primera unidad, Paco Patón profundiza en el perfil del camarero, en esta ocasión abordando los aspectos actitudinales que se deben tener para ser un buen profesional y además, disfrutar de lo que se está haciendo.

Filosofía del camarero

Te invitamos a que entiendas tu trabajo como una forma de entender tu vida. De este modo, lo enfocarás como el camino en el que encontrar la felicidad y además hacer felices a los demás.

Tu trabajo consiste en atender al cliente y para ello, debes **empatizar** con él, agasajarle y hacerlo siempre con una sonrisa. Hay personas cuya personalidad es más sonriente y les cuesta menos hacerlo. **A sonreír también se aprende.** Paco Patón te invita a que te pongas delante del espejo y practiques, para que acabes manifestándolo de forma natural, ya que la sonrisa es lo primero que percibe de ti un cliente. Además, sonreír ayuda inconscientemente a la persona a ser más feliz.

Hay que ser educado y cortés. No es una sugerencia es una obligación. La cortesía y el saber gestionar las situaciones con educación es la naturaleza del servicio al cliente, en consecuencia de tu trabajo.

Trata de situarte en el último lugar, sé capaz de adelantarte a las necesidades de tu cliente, leer sus expectativas, estar concentrado y no despistarte.

Si trabajas en un estado de concentración absoluta, y vuelcas todos tus sentidos en hacer las cosas bien, tus jornadas se pasarán volando.

“Comida y bebida hay en muchos sitios, la diferencia eres tú”

Los establecimientos hosteleros son espacios de ocio para los clientes.

El camarero es el **hilo conductor** entre el establecimiento y el cliente, el nexo de unión que hace posible que la gente encuentre lo que busca: comer, relajarse, disfrutar y pasarlo bien.

En Bartalent Lab, tenemos un objetivo: dignificar la profesión de camarero. Y para conseguirlo, todos debemos trabajar en construir una actitud positiva en lo que hacemos y en lo que transmitimos.