

Pallatanga





Jorge David León González

ALCALDE DE PALLATANGA



Manual Básico de Atención al cliente Alimentación y Bebidas

I. Introducción

Los establecimientos de alimentación y bebidas juegan un papel crucial en la experiencia turística de Ecuador. Desde la gastronomía típica hasta las opciones internacionales, el servicio ofrecido en estos lugares debe ser de alta calidad para garantizar la satisfacción del cliente. Este manual está diseñado para proporcionar pautas claras de atención al cliente y cumplir con las normativas turísticas ecuatorianas vigentes, garantizando una experiencia memorable para los visitantes.

La normativa turística de Ecuador se orienta a ofrecer servicios de calidad, sostenibles y adaptados a las expectativas de los turistas nacionales e internacionales, con un enfoque en la hospitalidad, la seguridad alimentaria y la promoción de la gastronomía local.

COOEE ICE Y BAR LE COCO



II. Principios Básicos Atención al Cliente



HOSPITALIDAD

CALIDEZ

1. Hospitalidad y Calidez

Bienvenida: El primer contacto con el cliente es esencial. Siempre saludar con una sonrisa genuina y un tono amigable.

Escucha activa: Prestar atención a las necesidades del cliente, ya sea para recomendaciones de menú o para resolver cualquier inquietud.

Ambiente acogedor: Crear un ambiente cálido, que refleje la cultura ecuatoriana y haga que el cliente se sienta cómodo y bien atendido.

RAPIDEZ



2. Calidad del Servicio

Rapidez y eficiencia: Los clientes esperan ser atendidos con prontitud, pero sin que esto afecte la calidad de la experiencia.

Consistencia: Los productos deben ofrecerse siempre con la misma calidad, sabor y presentación, sin importar si se trata de un cliente recurrente o un turista.

Atención personalizada: Ofrecer recomendaciones y adaptarse a las necesidades individuales de los clientes, tales como restricciones dietéticas, alergias o preferencias.

CLARIDAD



TU LOGO

Nuestro MENU

Hamburguesas

- Hamburguesa clásica \$25
- Hamburguesa pollo \$35
- Hamburguesa lentejas \$25



Perros calientes

- Perro clásico \$25
- Perro especial \$35
- Perro ranchero \$25



Porción pizza

- Pizza carnes \$25
- Pizza vegetariana \$35
- Pizza pollo y miel \$25



DOMICILIO:

(55) 1234-5678

VISÍTANOS:

CALLE CUALQUIERA 123, CUALQUIER LUGAR

3. Transparencia y Claridad

Precios claros: Es fundamental que los precios de los productos sean visibles, ya sea en el menú o en la carta, y que no haya cargos ocultos. Los clientes deben tener claridad sobre los costos antes de realizar cualquier pedido.

Información sobre ingredientes: Especialmente en el contexto turístico, los clientes pueden estar interesados en conocer los ingredientes locales, especialmente para quienes tienen alergias alimentarias o dietas específicas.



PARADERO SABOR LATINO



III. Normativa Turística y de Seguridad Alimentaria



Los establecimientos de alimentación y bebidas deben cumplir con varias normativas nacionales y locales que aseguren tanto la calidad del servicio como la seguridad de los productos ofrecidos. Algunas de las principales normativas y regulaciones son:

1. Normativa de Seguridad Alimentaria del

Ministerio de Salud Pública: Los establecimientos deben cumplir con las disposiciones del Ministerio de Salud Pública de Ecuador relacionadas con la higiene, almacenamiento y manejo adecuado de los alimentos y bebidas. Esto incluye:

Certificación sanitaria para el establecimiento.

Inspecciones periódicas para asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad alimentaria.

Capacitación al personal en buenas prácticas de manipulación de alimentos.

Control de Alérgenos: El establecimiento debe ser capaz de informar sobre la presencia de alérgenos comunes (gluten, mariscos, nueces, etc.) en los alimentos ofrecidos. Es importante que el personal esté capacitado para ofrecer alternativas o modificaciones en el menú si es necesario.

2. Normativa Turística

Ministerio de Turismo: El establecimiento debe estar registrado ante el Ministerio de Turismo de Ecuador, cumpliendo con los requisitos de infraestructura, seguridad y calidad que exige la normativa turística.

Registro de establecimientos: Los establecimientos deben cumplir con los requisitos establecidos por la Ley Orgánica de Turismo de Ecuador, que incluye la calidad en el servicio y la promoción de la gastronomía ecuatoriana como patrimonio cultural.

Promoción de la gastronomía local: Ofrecer platos tradicionales ecuatorianos y resaltar la diversidad culinaria del país (por ejemplo, ceviches, locro, hornado, etc.) es una excelente manera de conectar con los turistas y cumplir con las directrices del Ministerio de Turismo.

3. Control de Calidad y Certificación

Certificación de calidad: Muchos restaurantes y establecimientos de alimentos están optando por obtener certificaciones como el sello “Turismo Responsable”, que promueve buenas prácticas tanto en la calidad del servicio como en la sostenibilidad del negocio.

Normas internacionales: Adoptar estándares internacionales de calidad como ISO 9001, o certificaciones de calidad en alimentos como HACCP, garantiza que el establecimiento mantenga altos estándares en la gestión de la calidad.

PARADERO INTERNACIONAL DI CARLO





IV. Calidad en el Servicio: Elementos Clave

1. Menú y Oferta Gastronómica

Variedad y adaptabilidad: El menú debe ofrecer opciones para todos los gustos, adaptándose a diferentes perfiles de turistas (vegetarianos, veganos, sin gluten, etc.). Ofrecer productos locales y frescos es fundamental.

Promoción de productos locales: Resaltar ingredientes autóctonos y platos típicos, y asegurarse de que los clientes puedan disfrutar de una experiencia culinaria auténtica. Esto es importante para conectar con el turista, especialmente los internacionales.

Descripciones claras: Los menús deben estar bien detallados, con descripciones claras de los platos y bebidas, e incluir información sobre la procedencia de los productos cuando sea posible.



4/8/2021 12:4

2. Proceso de Atención

Primer contacto: Al recibir a los clientes, es esencial un saludo cordial y la oferta de una mesa. Preguntar si tienen alguna preferencia o necesidad especial (por ejemplo, alergias) para personalizar su experiencia.

Tiempos de espera: Es importante mantener los tiempos de espera bajo control. Si hay demoras, el personal debe informar al cliente con anticipación y ofrecer opciones mientras esperan.

Atención durante la comida: El camarero debe estar disponible, pero sin ser intrusivo. Preguntar periódicamente si los clientes necesitan algo más, o si están satisfechos con la comida.

Despedida cordial: Al finalizar la comida, agradecer al cliente por su visita y desearle un buen día. Ofrecer información sobre futuros menús, eventos o promociones si corresponde.





3. Capacitación del Personal

Conocimiento del menú: Todo el personal debe conocer en profundidad los platos, bebidas y sus ingredientes, y ser capaz de recomendar con seguridad. También deben estar informados sobre la procedencia de los ingredientes y los beneficios de los productos locales.

Capacitación continua: El personal debe recibir entrenamiento en servicio al cliente, seguridad alimentaria, y normativa turística para mantenerse actualizado en cuanto a las mejores prácticas y cambios regulatorios.

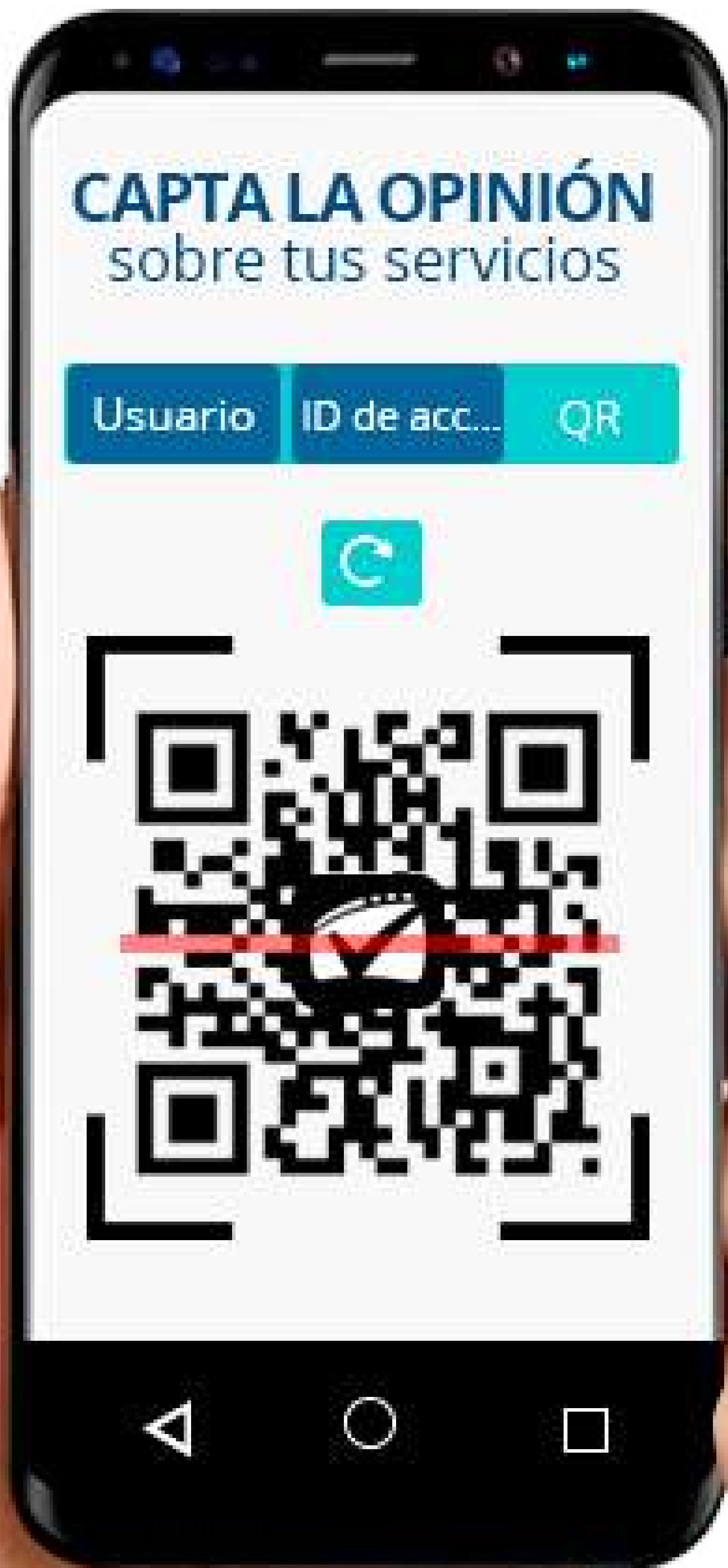


4. Ambiente y Comodidad

Higiene y limpieza: Mantener el establecimiento limpio y ordenado es esencial. Las mesas deben ser limpiadas antes y después de cada cliente, y los baños deben estar constantemente monitoreados para garantizar su limpieza.

Ambiente agradable: El lugar debe tener una atmósfera acogedora, adecuada a su concepto (rústica, elegante, moderna, etc.), y ofrecer música suave si se considera apropiado. La iluminación y la decoración deben resaltar la cultura ecuatoriana y la autenticidad del lugar.

V. Manejo de Quejas y Sugerencias



Un buen establecimiento debe estar preparado para manejar cualquier queja o sugerencia de manera eficiente y profesional.

Escuchar activamente: Cuando un cliente tiene una queja, es esencial escuchar primero antes de responder. Permitir que expresen su frustración y demostrar que se toma en cuenta su opinión.

Ofrecer soluciones rápidas: Si la queja está relacionada con la comida o el servicio, ofrecer una solución lo antes posible. Esto podría ser desde cambiar un plato hasta ofrecer un descuento o un servicio adicional.

Registro de quejas: Tener un registro de las quejas y sugerencias permitirá identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas para evitar problemas similares en el futuro.

Agradecimiento por las sugerencias: Siempre agradecer al cliente por sus sugerencias y asegurarle que se tomarán en cuenta para mejorar el servicio.



VI. Conclusión

La calidad en el servicio en los establecimientos de alimentación y bebidas es esencial para garantizar una experiencia satisfactoria a los turistas que visitan Ecuador. Cumplir con la normativa turística y de seguridad alimentaria, brindar una atención cálida, eficiente y personalizada, y ofrecer una oferta gastronómica que resalte lo mejor de la cultura ecuatoriana son factores clave para destacarse en el sector turístico.

Este manual debe servir como una guía para mejorar constantemente el servicio, adaptándose a las expectativas de los clientes y cumpliendo con las regulaciones nacionales para garantizar la excelencia en cada aspecto de la atención al cliente.

Es un aporte de:

Unidad de Gestión de Turismo

Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal del cantón Pallatanga



ITUR PALLATANGA

EL MEJOR CLIMA DEL MUNDO

2025