

# Cámara

Antena Local  
Ciudad Rodrigo

Asesoramiento para crear una empresa  
Apoyo a mujeres empresarias  
Técnicas de gestión  
Formación profesional  
Ayudas y subvenciones  
Bolsas de trabajo  
Información europea  
Nuevas tecnologías para las pymes  
Facilidades para exportar

## Antena Local

Ciudad Rodrigo

C/ Santa Clara, 7 Bajo Izq.

37500 Ciudad Rodrigo, Salamanca

Tel/Fax: 923 46 30 38

[ciudadrodrigo@camarasalamanca.com](mailto:ciudadrodrigo@camarasalamanca.com)

[www.camarasalamanca.com](http://www.camarasalamanca.com)

## Código de buenas prácticas en hostelería



Excmo. Ayuntamiento  
de Ciudad Rodrigo

# Cámara

Salamanca

**EL CLIENTE** es el pilar principal en el que se sustenta su empresa. Por ello se debe reaccionar con una sonrisa ante cualquier situación e imprevisto.

Su **PROFESIONALIDAD** inspira confianza al cliente:

- La especialización y habilidad de los empresarios / empleados del establecimiento son claves para una correcta atención al cliente.
- Es conveniente atender por orden de llegada y mantener siempre un mismo criterio.
- Trato cordial y respetuoso. Mantener una cierta distancia en el trato con los clientes nos confiere esa profesionalidad de la que tanto adolecen sitios con personal poco especializado o formado.
- Una actitud sonriente, cortés y servicial ayuda a hacer la estancia más agradable al consumidor en el establecimiento.
- Permanecer atento a las peticiones del comprador para que éste se sienta atendido en todo momento.
- Evitar discusiones delante de los clientes y mantener siempre un tono de voz suave.

Sus **EMPLEADOS**:

- La amabilidad y educación de los empleados puede ser un factor determinante a la hora de elegir un sitio donde ir a comer o donde pasar unos días de estancia.
- Procure contar con empleados profesionales y bien formados para su establecimiento, y tendrá grandes posibilidades de tener una trayectoria de éxito en su negocio.

**ASEO e HIGIENE**

- Todo el personal de un establecimiento de hostelería deberá mantener unas normas saludables de higiene en el trabajo.
- Es conveniente mantener una buena presencia hasta el final de la jornada.

Una adecuada **IMAGEN** del establecimiento pasa por:

- Uniformidad de vestuario entre sus empleados.
- Establecimiento limpio y ordenado.
- Ambiente agradable en el local:
  - Temperatura adecuada.
  - Música baja.
  - Correcta luminosidad.
  - Evitar los ruidos excesivos, (cubertería, cocina, etc).
- Esmero en la decoración, prestando especial cuidado al mobiliario y estudiando su distribución en el local con el fin de evitar que haya mesas cercanas a los servicios, la cocina o las puertas, que molesten al cliente y a los empleados.

Hacia la **CALIDAD**:

- Realizar una gestión correcta a través de aspectos como emisión de publicidad veraz, entrega de ticket,...
- Mantener una política adecuada calidad-precio sin efectuar subidas abusivas.
- Cumplir la normativa en Prevención de Riesgos Laborales e implantar buenas prácticas medioambientales.

Una buena estancia del cliente en su establecimiento contribuirá a que regrese. No olvide que "el boca a boca" es una de las formas de publicidad más eficiente que existen.