

Gerencia del Servicio

**“HOSPITALIDAD,
más allá de un
buen servicio”**



Ana María Bejarano Matiz
Gerente de Desarrollo Organizacional

Takami

takami

Agenda

- QUIENES SOMOS
- DE DONDE VIENE LA IDEA DE LOS RESTAURANTES
- NUESTRA EXPERIENCIA
- RESULTADOS
- LO QUE HEMOS APRENDIDO POR EL CAMINO

Takami ha entendido que su razón de ser es el entretenimiento y la capacidad de ofrecer experiencias inolvidables a sus clientes



8 años de operación

4 marcas

8 puntos de venta

250 colaboradores

41.800 clientes atendidos en un mes

Quienes Somos





Historia

*“VENID A MÍ,
HOMBRE DE
ESTÓMAGO
CANSADO, Y YO
OS
RESTAURARÉ”*

Boulangier

takami

INTERES

Los Restaurantes, como los conocemos actualmente surgieron por un **INTERES** hacia las personas

PLACER

Nos gusta hacer cosas por la gente, nos gusta llevarles **PLACER**

SERVIR

Hemos reconocido ese sentido y estamos en la industria porque nos gusta **SERVIR**

El **SERVICIO** cobra otro **SENTIDO** cuando se enfoca en el bienestar real del otro, cuando se encuentra un sentido en llevarle **PLACER**

takami

HOSPITALIDAD

**ES LA FORMA EN LA QUE
ESE QUEHACER HACER
SENTIR AL OTRO**

SERVICIO

**ES EL QUEHACER
TÉCNICO DE UNA
LABOR**

Takami, ha reconocido que
la HOSPITALIDAD es la
forma a través de la cual el
servicio trasciende

LA HOSPITALIDAD es...

- Entregarse para los demás
- Lo que sucede cuando algo pasa **para** el otro
- La suma de todas las cosas que se hacen para hacer sentir a los otros que estamos de su lado

LA HOSPITALIDAD implica...

- Establecer un diálogo con los demás
- Entender el sentido del negocio y la vocación
- Una actitud positiva y disposición constante

Nuestra Experiencia

En Takami hemos entendido que a través de la HOSPITALIDAD podemos hacer la diferencia



HOSPITALIDAD → Decisión Estratégica

Veamos el COMO y los RESULTADOS

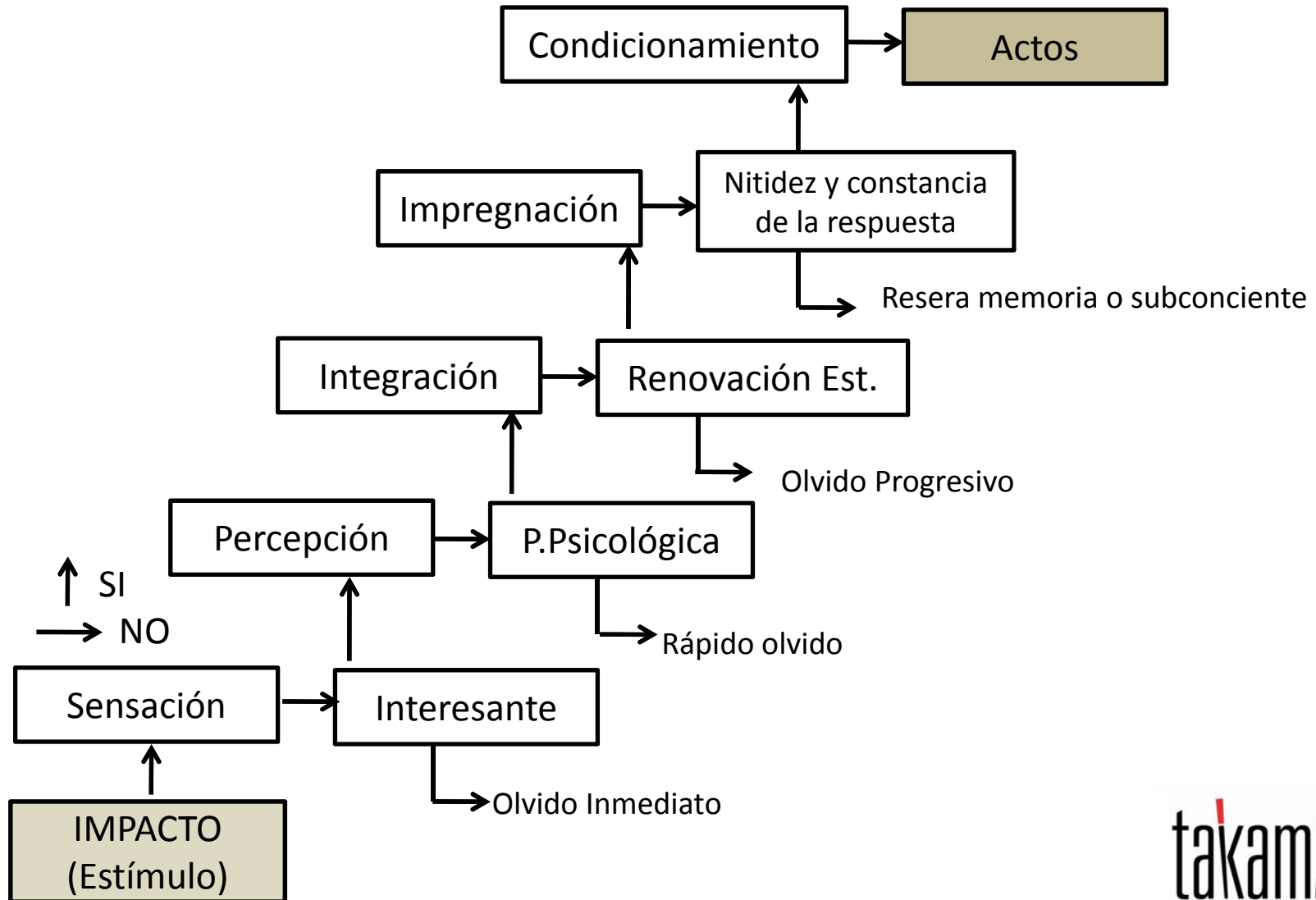
takami

¿Cómo?

Cultura

takami

¿Cómo Genero Cultura en La Organización?



¿Cómo Genero Cultura en La Organización?



Al final, trabajamos con personas...



takami

La cultura en TAKAMI se basa en 3 componentes:

- Selección
- Entrenamiento
- Comunicación



SELECCIÓN:

+ Actitud - Aptitud

Preferimos las personas que “quieren hacer”, antes que las que “saben hacer”

Pasión

Buscamos personas que sientan pasión por el servicio y la transmitan.



Características

- Empatía
- Atención
- Creatividad con criterio

Además... buscamos personas: genuinas, generosas, abiertas



takami

ENTRENAMIENTO:

Capacitación

Es fundamental establecer un plan a través del cual las personas obtengan una guía sobre su quehacer desde la hospitalidad

Herramientas

Nuestro personal necesita herramientas que le permitan actuar hospitalariamente

Procedimientos

Es importante establecer ciertos procedimientos y darlos a conocer



Tenemos que crear procedimientos que sean herramientas para permitir la hospitalidad



takami

COMUNICACIÓN:

RETROALIMENTACIÓN

Entendemos la importancia de reconocer y celebrar el buen desempeño del personal, así como hacer notar cuando falla

HOSPITALIDAD HACÍA EMPLEADOS

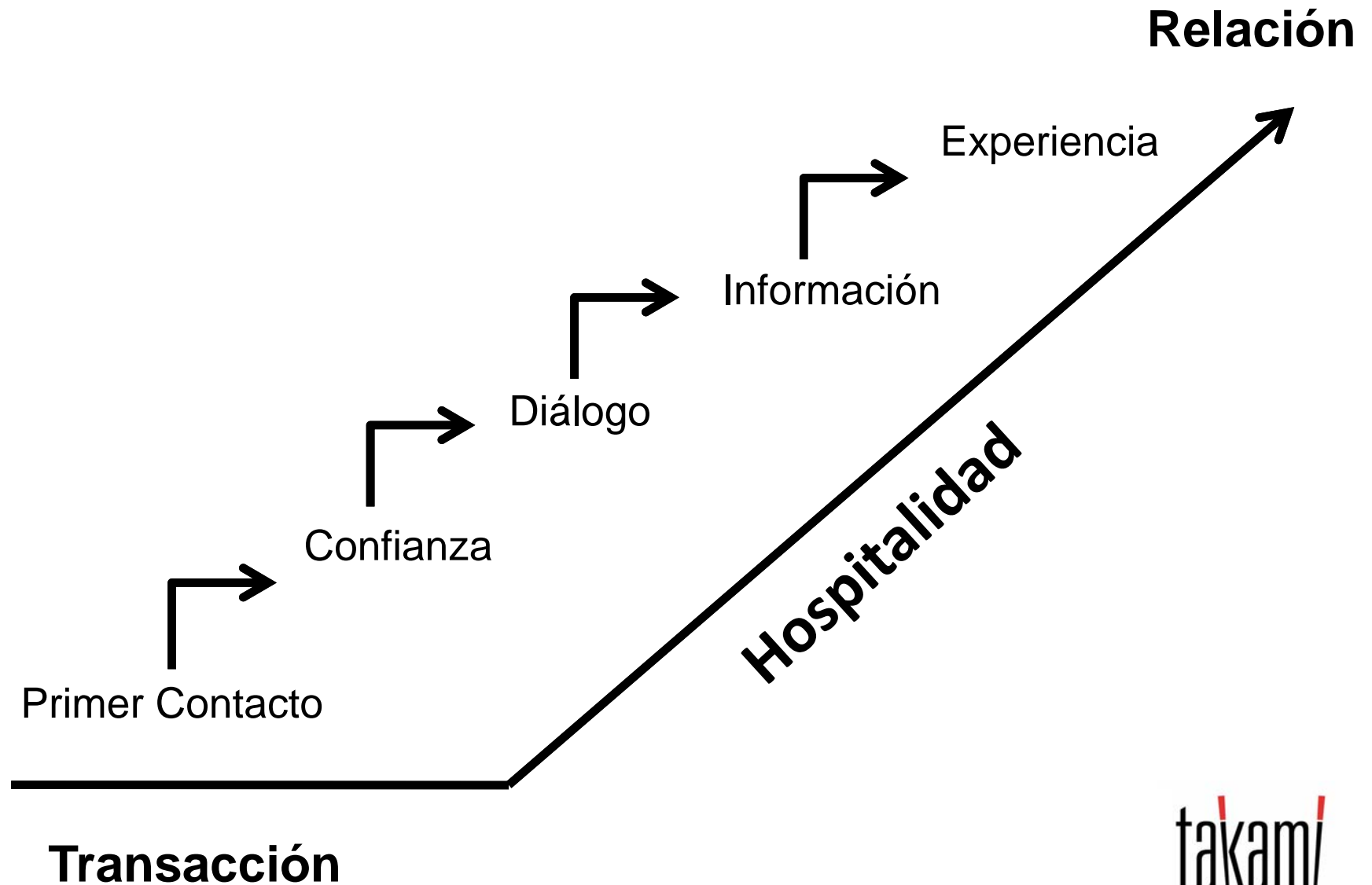
La hospitalidad debe empezar internamente.

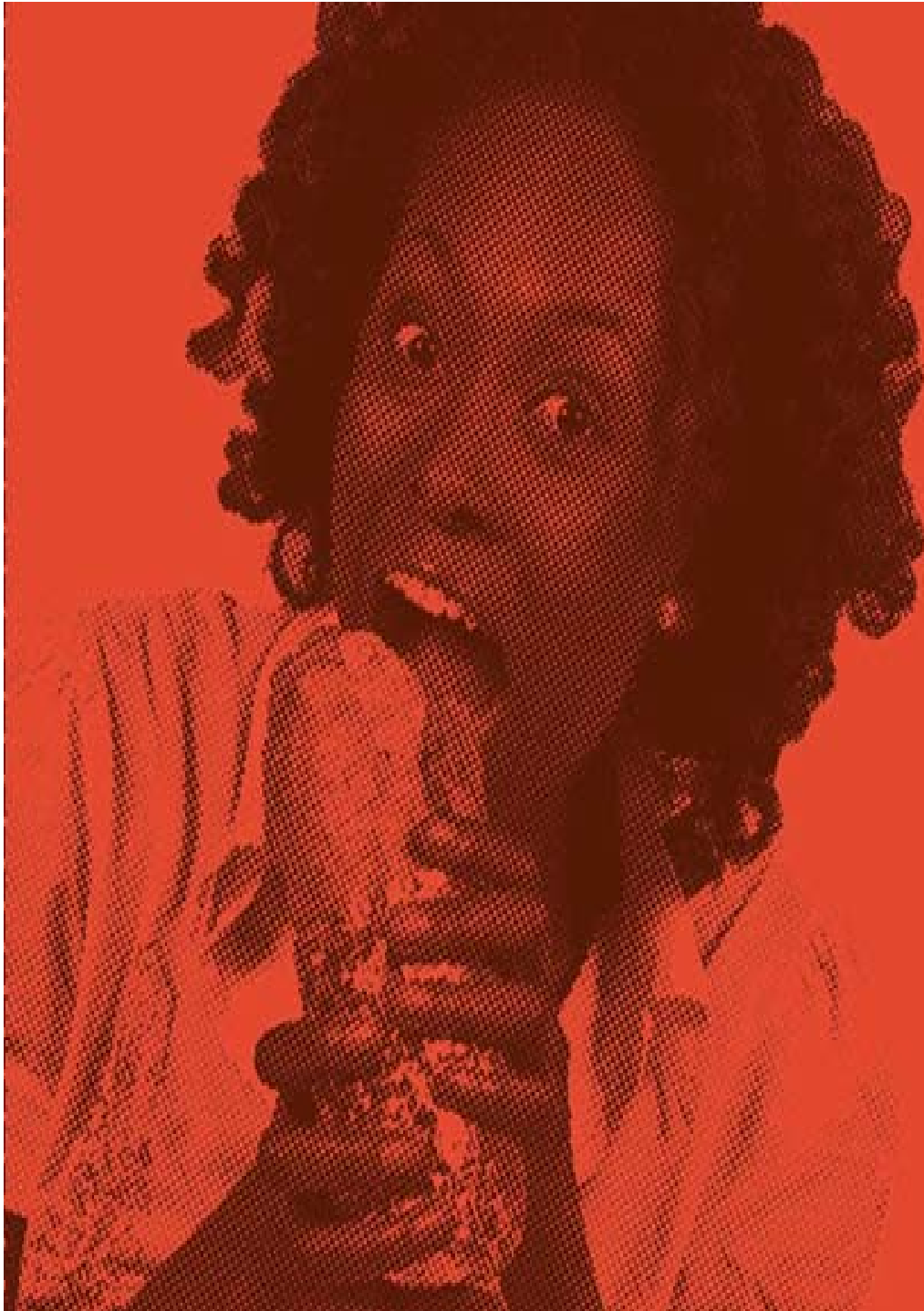
COMUNICACIÓN BILATERAL

Generamos espacios y formas a través de las cuales hablarles a nuestros colaboradores y permitimos que ellos lo hagan con nosotros



RESULTADOS CON EL CLIENTE





Resultados: Clientes

- Aumentamos en un 10% el ticket promedio.
- Aumentamos los comentarios positivos de clientes
- Hemos visto que ha aumentado el número de clientes frecuentes

El éxito se traduce en que
NUESTROS CLIENTES VUELVEN

takami



Resultados Personal

- + Conciencia de orientación hacia el servicio.
- + Identificación de clima organizacional positivo.
- + Sentimiento de orgullo hacia la empresa y lo que representa
- Disminución de tasa de decersión.

Construimos una cultura organizacional que cada vez está más arraigada

Clima laboral favorable donde hay colaboración y cooperación

RESULTADOS
en
LA ORGANIZACION

Hay una fácil adaptación en quienes entran a hacer parte de nuestro equipo

Lo que Hemos Aprendido por El Camino

Cuando resolvemos un problema adecuadamente, ganamos más, que si no hubiera sucedido el problema

Lo que Hemos Aprendido por El Camino

Somos personas sirviendo a
personas, haciendo todo
agradable, a cada uno de
los clientes para que
vuelvan

takami

Lo que Hemos Aprendido por El Camino

No debemos exigirle a nuestros empleados que hagan con el cliente algo que nosotros no hagamos antes con ellos:

“los empleados tratan a los clientes del mismo modo en que son tratados”

takami

Lo que Hemos Aprendido por El Camino

La estrategia formulada debe estar presente en todos los niveles de la organización.

Lo que Hemos Aprendido por El Camino

Sin herramientas y sin
capacitación, no hay
acción.

takami

Lo que Hemos Aprendido por El Camino

La ausencia de
retroalimentación
puede causar que se
pierda el compromiso

takami

Lo que Hemos Aprendido por El Camino

El buen servicio está por encima de los protocolos y los procedimientos.

takami

Lo que Hemos Aprendido por El Camino

Debemos empezar por
sentir lo que hacemos

takami

Lo que Hemos Aprendido por El Camino

Debemos ser constantes
en la búsqueda de
oportunidades para ir
más allá

takami

Lo que Hemos Aprendido por El Camino

Somos un negocio de
entretenimiento,
DISFRUTÉMOSLO
mientras lo
CONSTRUIMOS

takami

Conclusiones

Al brindar hospitalidad creamos experiencias y relaciones positivas y edificantes

Es un riguroso pero excelente entrenamiento para satisfacer las necesidades emocionales de los clientes y de nosotros mismos

Al mostrar un interés genuino en nuestros clientes, creamos un sentido de comunidad y un sentimiento que genera sentido de pertenencia.

The logo for 'takami' is located in the bottom right corner. It features the word 'takami' in a lowercase, sans-serif font. The letters 'a' and 'i' have a small red vertical bar above them, while the other letters are black.

***Un muy buen SERVICIO
y más allá de él, la HOSPITALIDAD...***

***...es nuestro entendimiento de la esencia de
la industria***

takami