



*El recibimiento:
ejemplos
prácticos*

01 Antes de llegar

Responder el teléfono con amabilidad y claridad
Confirmar nombre, horario y cantidad
Una mala llamada = un cliente que no entra

02 Al llegar

Saludo inmediato y contacto visual
Confirmar la reserva por nombre
Sonrisa y tono cercano

03 Hospitalidad activa: ir más allá

Acompañar a la mesa (no señalar)
Ayudar con abrigos o bolsos
Adaptar la mesa antes de sentarse

04 El entorno también habla

Entrada limpia y ordenada
Música y ambiente adecuados