Manager's Corner

Creando una experiencia positiva al cliente

COORDINADOR DEL PROYECTO
Theresa Stretch, MS, RDN, CP-FS

DIRECTOR EJECUTIVO
Aleshia Hall-Campbell, PhD, MPH

INSTITUTE OF child nutrition
RESOURCES • TRAINING • RESEARCH

Area Clave: 4 Comunicación y Mercadotecnia

Código: 4130 Servicio de Atención al Cliente

2020

Institute of Child Nutrition
The University of Mississippi

El Institute of Child Nutrition fue autorizado por el Congreso en 1989 y establecido en 1990 en The University of Mississippi en Oxford y es operado en colaboración con The University of Southern Mississippi en Hattiesburg. El instituto opera bajo de un convenio de subvención con el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, Food and Nutrition Service.

PROPÓSITO
Mejorar la operación de los programas de nutrición infantil a través de la investigación, educación y capacitación y de la diseminación de información.

VISIÓN
Encabezar a la nación al proporcionar investigaciones, educación y recursos para promover la excelencia en los programas de nutrición infantil.

MISIÓN
Proporcionar información relevante basadas en investigaciones y servicios que promueven la mejoría continua de los programas de nutrición infantil.

Este proyecto ha sido financiado parcialmente con fondos federales del Departamento de Agricultura de los EE. UU, Food and Nutrition Service a través de un acuerdo con el Institute of Child Nutrition en The University of Mississippi. El contenido de esta publicación no refleja necesariamente las opiniones ni las políticas del Departamento de Agricultura de los EE.UU, y la mención de nombres registrados, productos comerciales u organizaciones no implica su aprobación por parte del gobierno de los EE. UU.

The University of Mississippi es un empleador que cumple con EEO/AA/Título VI/Título IX/Sección 504/ADA/ADEA.

En acuerdo con la ley federal y la política del Departamento de Agricultura de los EE.UU, esta institución tiene prohibido discriminar en base de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad.

Para presentar una queja de discriminación, escriba a USDA, Director, Office of Civil Rights; Room, 326-W, Whitten Building, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20250-9410 o llame al (202) 720-5964 (voz y TDD). USDA es un proveedor y empleador que ofrece igualdad de oportunidades.

© 2020, Institute of Child Nutrition, The University of Mississippi, School of Applied Sciences

Excepto por las condiciones expresadas a continuación, usted puede usar el texto y la información contenidas en este documento libremente para uso sin fines de lucro o fines educativos, sin costo para el participante de la capacitación a condición que los siguientes créditos sean incluidos. Este material no debe ser incorporado en otros sitios web o en libros de texto y no puede ser vendido.

Cita bibliográfica sugerida:

Institute of Child Nutrition. (2020). *Recursos del gerente: Creando una experiencia positiva al cliente.* University, MS: Author.

Las fotografías e imágenes en este documento pueden ser propiedad de terceros y usadas por The University of Mississippi bajo un convenio de uso. La universidad no puede, por tanto, otorgar permiso para usar estas imágenes.

Para más información, por favor comuníquese con helpdesk@theicn.org. Febrero 11, 2020

Índice

Estándares profesionales 1

Introducción 1

Descripción general de la lección 2

Preguntas para el personal 3

Actividad: Experiencia del cliente 4

Referencias 7

Estándares profesionales

COMUNICACIÓN Y MERCADOTECNIA – 4100

El empleado será capaz de desarrollar planes que incluyan el involucramiento con miembros de la escuela y la comunidad, empodere a los líderes de nutrición escolar, y aborde el excelente servicio de atención al cliente.

4130 – Servicio de atención al cliente
Empoderar al personal de nutrición escolar para dar un excelente servicio al cliente.

Introducción

Recursos del gerente: Creando una experiencia positiva al cliente está diseñado para empoderar gerentes a usar la capacitación de su personal. Cada lección dura máximo 15 minutos. Esta lección contiene:

- Objetivos de aprendizaje
- Enunciado explicando la importancia del tema
- Lista de materiales
- Instrucciones sobre cómo presentar la información
- Preguntas para el personal
- Una actividad para fortalecer o refrescar el conocimiento del personal

Descripción general de la lección

Instrucciones para la lección:

- Repase el objetivo de la lección y la información del contexto.
- Repase la razón por la cual la lección es importante.
- Cuestione al personal las preguntas.
- Facilite la actividad descrita.
- Aporte tiempo para que el personal haga preguntas.

Objetivo: Describir las maneras en las que el personal de nutrición escolar puede crear una experiencia positiva de servicio al cliente en la cafetería.

Información contextual: El personal de nutrición escolar puede crear una experiencia positiva de servicio al cliente en la cafetería al proporcionar las mismas experiencias que usted puede disfrutar en uno de sus restaurantes favoritos. Usted puede hacer una diferencia al saludar a los estudiantes cuando entran a la cafetería, sonriendo, llamando a los estudiantes por sus nombres, o hasta promoviendo opciones novedosas en el menú.

¿Por qué es importante? Cuando las personas reciben buen servicio al cliente, es más probable que disfruten su comida o el producto. El establecer relaciones positivas con los estudiantes depende de un servicio al cliente excepcional. El objetivo principal de la nutrición escolar es cumplir con las necesidades nutricionales de los estudiantes al mismo tiempo que se ofrece una experiencia positiva.

Preguntas para el personal

- **¿En qué piensan cuando escuchan las palabras "servicio al cliente"?**
  Respuesta: Las respuestas van a variar. Algunos ejemplos incluyen: ofrecer una experiencia positiva para que la gente quiera volver, cumplir con las expectativas del cliente, ofrecer un producto de calidad (comida) que la gente disfrute.

  ¿Cuáles son algunas de las experiencias positivas de servicio al cliente que han tenido cuando ha cenado en algún restaurante?
  Respuesta: Las respuestas van a variar. Algunos ejemplos incluyen: ser saludado al entrar al restaurante, cuando me proporcionan un lugar rápidamente, cuando rellenan mi bebida sin preguntar, cuando mi orden está correcta y la comida es de buena calidad.

- **¿Por qué es el servicio al cliente importante en la cafetería?**
  Respuesta: Cuando la gente recibe buen servicio al cliente, es más probable que disfruten la comida o el producto. La cafetería debería de contar con un ambiente positivo para los niños, y deberían de recibir el mismo tipo de servicio al cliente que recibirían en un restaurante. Si el ambiente es positivo, puede resultar que los niños disfruten comer en la escuela.

- **¿Qué es lo que un cliente estudiante espera?**
  Respuesta: Los estudiantes de hoy comen fuera de casa más frecuentemente que los estudiantes de generaciones previas. Los cambios en la ley del programa Nacional de Comidas Escolares ha ayudado a las escuelas a ganar el control sobre las influencias de comercialización y publicidad de productos de fuera. Los estudiantes esperan que la comida, el ambiente, el personal y la línea de servicio sea similar a la experiencia que tienen cuando comen fuera en algún restaurante. Han crecido acostumbrados a recibir un servicio rápido, calidad de precio y ser recibidos por un servidor amable. Los estudiantes prefieren personalizar sus pedidos o tener opciones a la hora de seleccionar los alimentos que se quieren comer. Quieren ver comida que es atractiva, conveniente, fresca y de buen sabor. Para que los clientes estén satisfechos, los programas de nutrición escolar deben de ofrecer un servicio al cliente excepcional.

- **¿Por qué es importante que el personal de nutrición escolar tenga una buena relación con los estudiantes?**
  Respuesta: El personal de cafetería tiene la increíble oportunidad de crear una buena relación con los estudiantes para hacerlos sentir especiales. Cuando el personal interactúa con los estudiantes o les ofrecen una sonrisa, puede alegrarles su día y hacerlos sentir que le importan a alguien en su escuela. Por ejemplo,

cuando se les llama a los estudiantes por su nombre puede crear una impresión positiva.

Tenga en cuenta: Las respuestas proporcionadas son solo ejemplos y no incluyen todas las respuestas posibles.

Actividad: Experiencia del cliente

Materiales de la actividad incluidos en este documento:

- **Experiencia del cliente**
- **Experiencia del cliente - Clave de Respuestas**

Materiales provistos por la operación nutricional de la escuela:

- Copias de los folletos.
- Plumas/Lápices

Instrucciones de la actividad:

- Imprima los folletos y hojas de trabajo
- Pida al personal completar la actividad **Experiencia del Cliente**.
- Al concluir la actividad, revise el documento **Experiencia del cliente - Clave de Respuestas**

Experiencia del cliente

Instrucciones: Escriba su respuesta a las preguntas. Comparta sus respuestas con el personal

---

¿Qué puede hacer el personal de nutrición escolar para crear una experiencia positiva en la cafetería?

¿Cuáles son algunas maneras de mejorar la satisfacción del cliente?

Servicio al cliente - Clave de respuestas

Instrucciones: Escriba su respuesta a las preguntas. Comparta sus respuestas con el personal

---

¿Qué puede hacer el personal de nutrición escolar para crear una experiencia positiva en la cafetería?

- Usar camisetas divertidas o vestimenta para eventos especiales.
- Usar tarjetas con sus nombres para que los estudiantes conozcan al personal de cafetería.
- Colocar decoraciones divertidas o carteles coloridos en la cafetería.
- Sonreír y saludar a los estudiantes, llamarles por su nombre e interactuar con ellos.
- Ofrecer menús especiales en días festivos.

¿Cuáles son algunas maneras de mejorar la satisfacción del cliente?
Ejemplos de respuestas:

- Sonreír a los estudiantes.
- Preguntarles ¿Cómo te puedo ayudar? ¿Qué te gustaría? ¿Cómo estás el día de hoy?"
- Diciendo "de nada" y "es un placer"
- Ser paciente cuando un estudiante derrama algo, y limpiarlo con una sonrisa.

Tenga en cuenta: Las respuestas proporcionadas son solo ejemplos y no incluyen la lista de todas las respuestas posibles.

Referencias

Institute of Child Nutrition. (2019). *STAR: Meal preparation and service instructor's manual.* University, MS: Author.

United States Department of Agriculture. (2015). *Professional standards for school nutrition professionals.* https://www.fns.usda.gov/school-meals/professional-standards

United States Department of Agriculture. (2018, November 8). *Menu planner for school meals.* https://fns-prod.azureedge.net/sites/default/files/tn /MenuPlanner_Ch7_508.pdf

INSTITUTE OF
child nutrition
RESOURCES • TRAINING • RESEARCH

The University of Mississippi
School of Applied Sciences

800-321-3054
www.theicn.org