

SCRIPT

SECTOR: GASTRONOMÍA EN ALEMANIA

TEMA: ATENCIÓN EL CLIENTE: APRENDE LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN UN RESTAURANTE EN ALEMANIA



Bienvenido a un restaurante en Alemania.

Herzlich Willkommen im Restaurant!

¿Qué necesitas saber en tu primer día de trabajo en un restaurante alemán?



¿Cómo recibes al cliente?

Guten Abend!

Esto significa buenas noches. ¡Pruébalo tú mismo y repite!

Guten Abend!

Haben Sie einen Tisch reserviert?



Bitte sehr, Ihr Tisch!



Für wie viele Personen?

Eine **1**

Zwei **2**

Drei **3**

Vier **4**



Preguntarás a los clientes si han reservado una mesa.

Haben Sie einen Tisch reserviert?

Si no lo han hecho, puedes preguntar ¿para cuántas personas?

Für wie viele Personen?

El cliente podría responder:

Für eine Person

für zwei, für drei, für vier

o más por supuesto.

Luego se invita al cliente a seguir al camarero (o tú mismo) para guiarlos a la mesa ya puesta.

Bitte sehr, Ihr Tisch!

¡Pruébalo tú mismo y repite!

Bitte sehr, Ihr Tisch!



Trae la carta y le preguntale al cliente si quiere una bebida.

Bitte schön, die Karte.

Möchten Sie schon etwas trinken?

¡Pruébalo tú mismo y repite!

Bitte schön, die Karte.

Möchten Sie schon etwas trinken?

De manera más general, puedes preguntar si los clientes están listos para ordenar diciendo:

Möchten Sie bestellen?

¡Pruébalo tú mismo y repite!

Möchten Sie bestellen?



En la carta se puede encontrar el primer plato/ entrantes, el segundo plato y el postre.

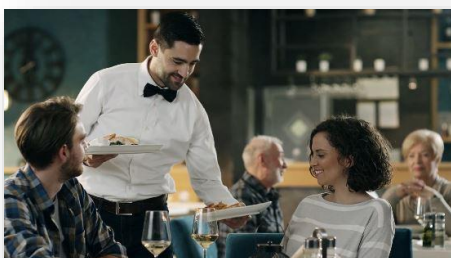
die Vorspeise

der Hauptgang

das Dessert

Lo pronunciamos en francés y no en inglés: *Dessert*.

De vuelta a la mesa.



Si sirves una comida, acércate a los clientes por su lado derecho.



Waren Sie zufrieden?

Si retiras los platos usados, hazlo también por el lado IZQUIERDO.

Si los cubiertos están en el plato en posición paralela, el cliente ha terminado y puedes retirarlos.

Pregúnta a los clientes si están satisfechos con su comida.

Waren Sie zufrieden?

!Prueba de nuevo!

Waren Sie zufrieden?



Die Rechnung, bitte!

Si no tiene quejas con la comida, lo más probable es que el cliente tenga que pagar y pedir el recibo/ticket..

Die Rechnung, bitte!

¿Querrían pagar todo junto o por separado?

Zusammen oder getrennt?

De hecho, en Alemania es común pagar por separado !incluso cuando vas a una cita!



Bar oder mit Karte?

También puedes preguntar:

Bar oder mit Karte?

Significa "¿efectivo o con tarjeta?" !Prueba de nuevo!

Bar oder mit Karte?

Bar ¿suena familiar?

Sí, Bar también es la palabra alemana para bar.



ZUM WOHL!

¡Salud!

Zum Wohl!

LISTA DE VOCABULARIO

SECTOR: GASTRONOMÍA EN ALEMANIA

TEMA: ATENCIÓN EL CLIENTE: APRENDE LOS CONCEPTOS BÁSICOS
DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN UN RESTAURANTE
EN ALEMANIA

ALEMÁN	TU IDIOMA
<i>Herzlich Willkommen im Restaurant!</i>	
<i>Guten Abend!</i>	
<i>Haben Sie einen Tisch reserviert?</i>	
<i>Für wie viele Personen?</i>	
<i>Für eine Person.</i>	
<i>Für zwei (drei, vier) Personen.</i>	
<i>Bitte sehr, Ihr Tisch!</i>	
<i>Bitte schön, die Karte.</i>	
<i>Möchten Sie schon etwas trinken?</i>	
<i>Möchten Sie bestellen?</i>	
<i>die Vorspeise</i>	
<i>der Hauptgang</i>	
<i>das Dessert</i>	
<i>Waren Sie zufrieden?</i>	
<i>Die Rechnung, bitte!</i>	
<i>Zusammen oder getrennt?</i>	
<i>Bar oder mit Karte?</i>	
<i>Zum Wohl!</i>	