

ATENCIÓN AL CLIENTE

Los personajes son estrellas

Los casinos además de brindarle a sus clientes la posibilidad de ganar, se preocupan por regalarles un agradable momento. Alimentos, bebidas, sorteos, conciertos musicales, espectáculos exclusivos para ellos, son algunas de las atenciones especiales que ofrecen los centros de entretenimiento.



FOTOS: ANILU CABELLAS / AGRADAMIENTO CASINO MALESTIC

TIPS

- Un local limpio y ordenado es uno de los requisitos indispensables para una buena atención.
- Comidas y bebidas son de lo más requerido por los clientes.

sa hace notar su alegría por estar ahí.

CUIDANDO CADA DETALLE

Los visitantes a los casinos llegan a dichos lugares con la ilusión de ganar pero también con la idea de recibir atenciones y detalles que los harán sentir en un ambiente amigable, y, noche a noche los casinos se esfuerzan por ofrecer un espacio donde ellos pueden divertirse, tomar unos tragos con los amigos, escuchar y bailar música y conocer a otro tipo de personas.

“Los clientes, ven en “su casino” una proyección de sus propios hogares, además de, un lugar donde encontrarse con amigos, divertirse y

Mariano es un joven profesional, que gusta de jugar poker y blackjack y acude todos los viernes a uno de los casinos más conocidos de Lima. Al llegar, el valet parking abre la puerta de su vehículo y se encarga de estacionar el carro, en la puerta es recibido por el personal de seguridad que le da

la bienvenida y le desea suerte.

Una vez dentro se sienta en una de las mesas de blackjack y es recibido amablemente por la dealer de turno que se encarga de cambiar su dinero y darle el equivalente en fichas. Mientras se encuentra sumergido en el juego una azafata se acerca y le pregunta si desea be-

Los clientes ven en los casinos una proyección de sus propios hogares, un lugar donde divertirse y relacionarse con otros.

ber o comer algo y elige un whisky en las rocas para tomar y un poco de maní salado para picar. En el estrado una orquesta se encuentra tocando piezas musicales y cuando gana es felicitada por la dealer, él le devuelve la cortesía entregándole una ficha de propina. Mariano toma un sorbo de su vaso de whisky y con una sonri-

Atención. Para dejar al cliente satisfecho es importante la actitud de los trabajadores.



Local. Modernos, espaciosos, luminosos y pensados para satisfacer a todos los tipos de clientes, así son los casinos modernos de Lima.

relacionarse con otros. Estos clientes, vuelven día a día no sólo con a intención de apostar, quieren ver su casa limpia, ordenada, empleados atentos y/o técnicos interesado en ellos y necesitan que todos los empleados, cuiden los detalles”, asegura Eric López Pastor, profesor de Marketing de la ESAN.

Los casinos tienen muchas formas para engañar a sus clientes, una de las más populares, extendidas y que cuenta con mayor aprobación de parte del público, son los famosos sorteos.

Todas las semanas los centros de entretenimiento regalan miles de dólares, productos electrodomésticos, canastas con víveres y bebidas que ayudan a que el cliente se motive y encuentre otra razón para visitar dichos lugares.

“Los asistentes a los casinos buscan una esperanza, una ilusión, una fantasía y siempre deben irse con el sentimiento que así fue. Los regalos, sorteos, promociones, música y diversos eventos sirven para crear un valor que hace que el cliente se vaya con esa experiencia y sea leal en el futuro”, indica López Pastor.

PERSONAL CAPACITADO



Para brindar este tipo de atención es importante que los trabajadores estén capacitados y sepan como lidiar con situaciones delicadas con los clientes. Cada uno de los empleados del casino es una parte del engranaje que hará que los asistentes se sientan bien.

Para ello todo el personal es capacitado antes de salir a enfrentarse y atender a los clientes del casino, los dealers, por ejemplo, llevan cursos donde se les enseñan todas las reglas de los juegos de mesa, a barajar las cartas de formar correcta, los métodos de pago y a tratar con las diferentes situaciones que se puedan presentar.

“Es importante que los casinos le den a sus empleados el entrenamiento adecuado sobre el servicio que ofrecen. No hay nada peor que un cliente que se da cuenta que sabe más que el empleado que le está atendiendo. También es clave la actitud de los trabajadores a la hora de solucionar problemas, cuando aparezcan ellos son los llamados a otorgar soluciones”, finaliza el profesor López Pastor.

Los asistentes a los casinos buscan una esperanza, una ilusión. Los regalos y sorteos sirven para crear un valor.

tes más fieles. En muchos de los casinos top de Lima existen salones de juego VIP exclusivos para ellos donde son atendidos de forma personalizada por un personal especialmente capacitado y son invitados a eventos privados y exclusivos para ellos, como sesiones de comedia, cenas y conciertos.

Por detalles así, los casinos cada vez son vistos por más gente como lugares de diversión, tanto en forma individual como en grupo.

CLIENTES ESPECIALES

Adicionalmente, se preocupan por hacer sentir especiales a sus clien-