

¿Qué tanto sabes de los meseros?

Mesero en un destino turístico

(Cancún - Playa del Carmen) ¿Cómo se sienten en el destino?

Grandiosos

El estar en contacto con otras culturas incrementa su cultura y experiencia personal.



Orgullosos

Ellos se sienten como el vínculo entre el destino y el turista.



Únicos

Se asumen como "elementos distintivos" de la plaza por su cercanía con los clientes.



El verdadero valor es generar LAZOS AFECTIVOS con sus clientes, que aunque temporales, son la medida de su desempeño.

Son herramienta clave para el "push" de los productos.

Son influencers en la mesa

Se consideran con el suficiente poder para influir en las decisiones de los clientes.

Les genera sensaciones de poder y control.



Incrementa el valor afectivo de su profesión.

Se consideran los verdaderos decisores, los líderes de la mesa.

La mayoría de los meseros experimentados, consideran tener la sensibilidad suficiente para saber a qué tipo de cliente van a atender, incluso antes de tener algún contacto con ellos"

Un mesero tiene el control de la mesa

Competencia

Cuando hay concursos de representantes de algunas marcas

Motivación a Recomendar un platillo o bebida

Presión

de dueños /gerente
"Deben" promover ciertos platillos próximos a caducar.

Gusto personal

Para generar más vínculo personal no recomiendan algo que no sea garantía o sea de su agrado



Propina

Una buena recomendación se puede reflejar en la propina

“No hay que abusar de lo que pueden pagar, quizá eligen lo más caro y me quedo sin propina”

“Mejor digo la verdad a arriesgar mi propina”

La imposición de los jefes hacia una recomendación, puede omitirse si al mesero no le gusta



El vínculo temporal que establecen con los clientes, tiene mayor peso que el laboral a largo plazo.

Los propios meseros se autoalaban y reconocen en vista que no son valorados por el resto, como creen merecerlo.

Ser un mesero

No es percibido como un oficio, sino como

★ **una profesión** ★

una actividad **altamente gratificante** sin embargo perciben...

FALTA DE RECONOCIMIENTO por parte de:

**Dueños/
Gerentes**
de los centros
de consumo

Cientes
algunos



“trabajamos cuando todo el mundo descansa”

Las propinas

El salario bajo y la dependencia de propinas
Genera **INESTABILIDAD**

Ellos saben cómo empiezan el día pero **NUNCA** cómo se termina, lo que genera

**TENSIÓN Y
PREOCUPACIÓN**



hasta en un

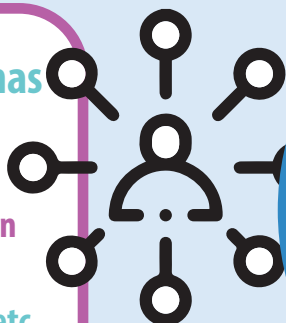
80%

Los ingresos en temporada baja pueden bajar

La repartición de propinas

varía según las políticas de los centros de consumo, los porcentajes se distribuyen según las posiciones:

Garroteros, cajeros, meseros, etc.



Entre los meseros también hay rangos no solo impacta en sus ingresos sino en el valor afectivo = **STATUS**



No es lo mismo un mesero de playa, de alberca, de bufete, restaurante, capitán de meseros, etc...

• Estudio cualitativo realizado por MÁS Marketing en Cancún y Playa del Carmen a través de focus groups entre meseros y barmans de restaurantes y bares del segmento medio en la ciudad y altos, en la zona hotelera (no se incluyen servicio bufete ni fondas).