

**INSTITUTO NACIONAL TECNOLÓGICO
DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL**

MANUAL DEL PROTAGONISTA

TÉCNICAS DE SERVICIO EN BAR Y CAFETERÍA



ÁREA:	HOTELERIA Y TURISMO
CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:	HOT006_2: SERVICIO EN RESTAURANTE, BAR Y CAFETERÍA
MODULO:	MF075_2: TÉCNICAS DE SERVICIO EN BAR Y CAFETERÍA
HORAS:	150

FEBRERO 2016

INSTITUTO NACIONAL TECNOLÓGICO

Dirección Ejecutiva

Cra. Loyda Barrera Rodríguez

Sub-Dirección Ejecutiva

Cro. Walter Sáenz Rojas

Dirección General de Formación Profesional

Cra. Daysi Rivas Mercado

Sub Dirección General de Formación Profesional

Cro. José Virgilio Vásquez

COORDINACIÓN TÉCNICA

Dirección Técnica Docente

Cro. Freddy Garay Portocarrero

Departamento de Currículum

Cra. Mirna Cuesta Loaisiga

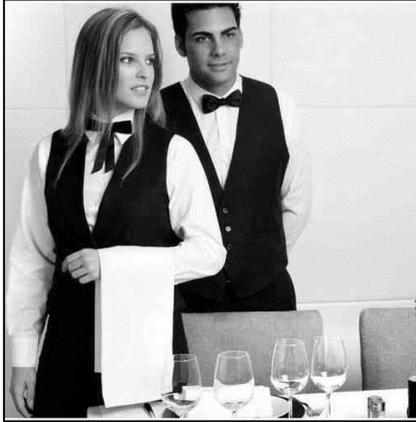
INDICE

BIENVENIDA AL PROTAGONISTA	6
RECOMENDACIONES	7
OBJETIVOS	8
Objetivo General:	8
Objetivos Específicos:	8
Unidad 1 PRINCIPIOS DEL SERVICIO DE BAR-CAFETERIA	10
Objetivos de la Unidad.	10
1.1. El bar-cafetería	10
1.1.1 Definición	10
1.1.2. Bar:	10
1.1.3. Restaurante:	11
1.1.4. Cafetería:	11
1.2. Caracterización de los diferentes tipos y modelos de organizaciones del departamento de bar-cafetería.	11
1.2.1. Características y breve descripción sobre los distintos Tipos de Bares.	13
BARES DE TAPAS:	13
BAR DE VINOS:	14
BAR TRADICIONAL:	14
BAR DE PLAYA:	14
BAR TERRAZA:	14
PUB:	14
BAR INGLÉS:	14
BAR DE PISCINA:	14
BAR CAFÉ:	15
BAR RESTAURANTE	15
1.3. Planificación & coordinación interdepartamental.	15
Organización	17
1.4. Descripción de las competencias profesionales básicas del barman.	18
1.4.1. Competencias básicas del barman.	18

1.5. Descripción de las instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el servicio de Alimentos y bebidas en barra y mesa de bar-cafetería, medidas básicas que se aplican en el servicio y sus funciones.....	20
1.5.1. Equipos e instalaciones básicas para el servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.....	20
1.5.2. El material del bar	24
1.5.3. MOBILIARIO.....	27
2.5.4. Diseño de Espacios y Distribución de Equipos.	28
1.5.5. Aplicación de las técnicas y procedimientos de operación, mantenimiento y control de los equipos básicos y mobiliario para el servicio de A & B. en barra y mesa.	30
1.5.6. Conservación y limpieza de los equipos y herramientas a utilizar.	33
1.5.7. Preparación y limpieza de los materiales, utensilios y equipos.	35
ACTIVIDADES:	37
AUTOEVALUACION:.....	37
Unidad 2: OPERACIONES DEL SERVICIO DE BAR Y CAFETERIA.	38
Objetivos de la Unidad:	38
2.1. El pre-servicio en el bar- cafetería.....	38
2.1.1. El pre-servicio. Funciones a realizar en la puesta a punto.....	38
2.1.2. Decoración y ambientación del bar-cafetería.....	41
2.2. Documentación requerida en los procesos del servicio de bar – cafetería.	43
2.2.1. Documentación necesaria:.....	43
2.2.2. Identificación de los tipos de servicio en bar y cafetería.....	45
2.2.4. Técnicas del servicio de vinos.	47
2.2.5. Tipo de servicio de vinos que se puede desarrollar en barra.....	47
2.3.1 Servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa, aplicando las técnicas y procedimientos del servicio.....	51
2.3.2. Servicio de alimentos.	51
2.3.3 Normas sencillas de protocolo.	51
2.4. El post-servicio.....	52
2.4.1. Tareas básicas del post-servicio.....	53
2.4.2. Supervisión de instalaciones y equipamiento.	54
2.4.3. Realización de inventarios.	57
ACTIVIDADES:	58
AUTOEVALUACION.....	58
Unidad 3: TECNICAS DE ATENCION AL CLIENTE EN SERVICIO DE BAR Y CAFETERIA.....	59
Objetivos de la Unidad:	59

3.1	Atención al cliente: tipos de clientes y tratamiento.	59
3.3.	Técnicas de comunicación, habilidades sociales específicas, normas de protocolo y de conducta e imagen personal.....	62
3.3.1.	Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.	62
3.3.2.	La Comunicación.	67
3.3.3.	La comunicación verbal y no verbal.....	67
	ACTIVIDADES:	69
	AUTOEVALUACION:.....	69
	Unidad 4: TECNICAS DE VENTA Y FACTURACION EN SERVICIOS DE BAR Y CAFETERIA.....	70
	Objetivos de la Unidad:	70
4.1.	Descripción de las técnicas, formas y procesos de mercadeo y venta directa de alimentos y bebidas en el bar-cafetería.	70
4.1.1.	Etapas de la venta:	70
4.1.2.	Métodos de venta aplicadas al comedor.	73
	Venta directa.	73
4.2.	Facturación y cobro en restauración.....	75
4.2.1	La factura	75
4.2.2	Caja del día.	76
4.2.3	Diario de producción e informe de ventas.	76
4.2.4.	Tipos de facturación y características.	77
	ACTIVIDADES:	80
	AUTOEVALUACION:.....	80
	GLOSARIO	81
	PARA SABER MÁS	82
	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	83

BIENVENIDA AL PROTAGONISTA



El manual de “TÉCNICAS DE SERVICIO EN BAR Y CAFETERÍA” está dirigido a los Protagonistas de esta formación con la finalidad de facilitar el proceso enseñanza aprendizaje durante su formación técnica.

El propósito de este Manual es dotar al Protagonista de los conocimientos técnicos fundamentales para profundizar y fortalecer las capacidades que va adquiriendo en el Centro de Formación.

Cada **unidad didáctica** tiene los siguientes apartados:

- Contenidos.
- Actividades.
- Actividades de Autoevaluación.
- Glosario.
- Para saber más.

Las actividades para el aprendizaje y los ejercicios de autoevaluación te ayudarán a consolidar los contenidos estudiados.

En los contenidos se presenta toda la información general, técnica y científica que necesita conocer el participante para el desarrollo de la Unidad de Competencia y Elementos de Competencias.

Debe ir acompañado de ilustraciones, dibujos, gráficos que faciliten su interpretación y desarrollo.

Confianza en que logres con éxito culminar esta formación, que te convertirá en un profesional Técnico en los cultivos de Granos Básicos y así contribuir al desarrollo de nuestro país.

RECOMENDACIONES

	<p>Para iniciar el trabajo con el manual, debes estar claro que siempre tu dedicación y esfuerzo te permitirán adquirir las capacidades del Módulo Formativo. Al comenzar el estudio de las unidades didácticas debes leer detenidamente las capacidades/objetivos planteados, para que identifiques cuáles son los logros que se proponen.</p>
	<p>Analiza la información del manual y consulta siempre a tu instructor cuando necesites aclaraciones.</p>
	<p>Amplía tus conocimientos con los links y la bibliografía indicada u otros textos que estén a su alcance.</p>
	<p>Resuelve responsablemente los ejercicios de auto evaluación y verifica tus respuestas con los compañeros e instructor.</p>
	<p>Prepara el puesto de trabajo según la operación que vayas a realizar, cumpliendo siempre con las normas de higiene y seguridad laboral.</p>
	<p>Durante las prácticas en el campo, se amigable con el Medio Ambiente y no tires residuos fuera de los lugares establecidos.</p>
	<p>Recuerda siempre que el cuidado y conservación de los equipos y herramientas, garantizan el buen desarrollo de las clases y que en el futuro los nuevos Protagonistas harán uso de ellas.</p>

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.

Objetivos Específicos:

- Desarrollar el proceso de pre-servicio en el bar- cafetería, poniéndolo a punto de acuerdo con las normas establecidas, las características del local y el tipo de servicio.
- Atender en todo momento a los clientes del bar-cafetería, de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa.
- Servir alimentos, bebidas y otros complementos en barra y mesa de bar-cafetería, de acuerdo con las normas de servicio.
- Realizar las operaciones de post-servicio en el bar-cafetería de forma que se prevengan posibles riesgos y se mantengan y adecuen instalaciones, equipos y géneros para servicios posteriores.

PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional Tecnológico (INATEC), como organismo rector de la Formación Profesional en Nicaragua ha establecido un conjunto de políticas y estrategias en el marco de la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Humano, para contribuir con el desarrollo económico que nos permita avanzar en la eliminación de la pobreza en Nicaragua.

El Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional a través de INATEC ha formado y entregado miles de nuevos técnicos a la economía nacional, brindándoles mayores oportunidades de empleo y mejores condiciones de vida a las familias nicaragüenses, mediante una oferta de Formación Profesional más amplia que dignifique los oficios, formando con calidad a jóvenes, mujeres y adultos, contribuyendo así, a la generación de riqueza para el bienestar social con justicia y equidad.

Nos proponemos profundizar la ruta de restitución de derechos para continuar cambiando hacia un modelo que brinde más acceso, calidad y pertinencia al proceso de Formación Profesional de las/los nicaragüenses sustentada en valores cristianos, ideales socialistas y prácticas cada vez más solidarias.

Este esfuerzo debe convocarnos a todos, empresarios, productores del campo y la ciudad, a los subsistemas educativos, a la cooperación nacional e internacional disponiendo recursos y energías de manera integral y solidaria, para el presente y el futuro; a trabajar en unidad para la formación de profesionales técnicos con competencias en las especialidades; agropecuaria, agroindustrial, industrial, construcción, turismo e idiomas; dotar de recursos humanos competentes a la micro, pequeña y mediana empresa y acompañar a las mujeres en iniciativas productivas en todos los campos.

La elaboración y edición de este manual ha sido posible gracias la asesoría, apoyo económico y tecnológico del Proyecto NIC/023, y la revisión técnica metodológica de especialistas del Departamento de Currículum del INATEC.

El presente manual para el protagonistas sirve de instrumento metodológico en el desarrollo de las capacidades que deben adquirirse en el proceso formativo en las cualificaciones asistente administrativo para el Mejoramiento de los niveles de competencia profesional y Técnica en el ámbito Nacional.

Unidad 1 PRINCIPIOS DEL SERVICIO DE BAR-CAFETERIA.

Objetivos de la Unidad.

- Realizar el proceso de apertura del local, recogiendo las llaves de bar cafetería, supervisando el local para detectar posibles anomalías y si las hay notificarlas al área correspondiente, y verificar la ventilación del local utilizando los procedimientos establecidos.
- Realizar el montaje o mise en place del bar-cafetería a partir de las órdenes de servicio del día o procedimiento que las sustituya, desarrollando la limpieza del local, el montaje de la estación central, pulida del material para el montaje, revisión y puesta en marcha de los equipos de bar – cafetería y revisión del menú o carta a ofertar con la máxima calidad esperada.
- Realizar la decoración y ambientación musical de acuerdo con el tipo de bar-cafetería, fórmula de restauración y tipo de clientela habitual conforme a las medidas establecidas.
- Analizar la oferta de platos, carta de bebidas, sugerencias del día, ingredientes y proceso de elaboración, para informar a los clientes de forma clara y precisa.
- Montar el bar cafetería, tomando en cuenta el tipo de servicio, la capacidad del local y número de usuarios, la oferta de alimentos y bebidas y las expectativas del cliente, con un 100 % de acierto.

1.1. El bar-cafetería

1.1.1 Definición

Cuando se habla del bar, se hace referencia a todo establecimiento que se dedica fundamentalmente al servicio de bebidas, tanto en barra como en mesas, independientemente del nombre que reciba (Pubs, Disco-bar, Snack-bar, taberna, cervecería, etc...).

Otra particularidad es que en algunos de estos establecimientos también se dan servicios de comidas (aperitivos, raciones, platos combinados, etc...), por lo que tendrán que estar diseñados y dotados para ambos cometidos.

Es quizás en la oferta hotelera donde más se nota la presencia dentro del hotel: piano-bar, piscina-bar, American-bar, etc.

1.1.2. Bar:

Un bar (del inglés bar, barra), es un establecimiento comercial donde se sirven bebidas alcohólicas y no alcohólicas, y aperitivos, generalmente para ser consumidos de inmediato en el mismo establecimiento en un servicio de barra.

La persona que atiende el bar suele estar de pie, tras la barra y en el mundo anglosajón se le ha denominado tradicionalmente como barman.

1.1.3. Restaurante:

El restaurante es aquel establecimiento o comercio en el cual se ofrece a los clientes comidas y bebidas de diverso tipo para su consumo in situ, es decir, las personas que asisten a un restaurante se sientan en las mesas que este tiene dispuestas, eligen aquello que quieren comer y beber de una carta o menú que se les facilita, lo ordenan a un mozo, mesero o camarero, y una vez listos los alimentos y bebidas se los sirve en a la mesa para que consuman el pedido allí mismo.

1.1.4. Cafetería:

Una cafetería es un despacho de café y otras bebidas, donde a veces se sirven aperitivos y comidas. Una cafetería comparte algunas características con un bar y otras con un restaurante.

Al contrastar las definiciones de restaurante y cafetería, podemos apreciar las siguientes diferencias:

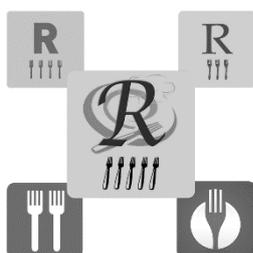
En la cafetería:

- El servicio se realiza principalmente en barra.
- Se ofertan platos de elaboración sencilla.
- El horario de servicio se mantiene mientras permanezca abierto el establecimiento.
- No es requisito imprescindible que el cliente deba consumir algún tipo de alimento sólido.
- El servicio es rápido.

1.2. Caracterización de los diferentes tipos y modelos de organizaciones del departamento de bar-cafetería.

Establecimientos de bebidas

En Nicaragua los locales de alimentos y bebidas se caracterizan debido al servicio que ofrecen.



Los restaurantes también tienen su propia calificación. Una de ellas es la de los tenedores. Aquí, una guía rápida sobre su significado y características.

1. Un tenedor: deben poseer baño de damas y otro de caballeros, personal capacitado, pero no es obligatorio el uso de uniformes.

2. **Dos tenedores:** si bien deben cumplir con los mismos requisitos que la categoría anterior, su mobiliario, utensilios, vajilla y decoración deben estar en buenas condiciones y el comedor debe estar organizado de modo tal de permitir la libre circulación. Además, la cocina debe contar con algunos requisitos mínimos, como una campana extractora.
3. **Tres tenedores:** debe poseer materiales de calidad en todas sus instalaciones y mobiliario. Deben estar iluminados y ventilados en forma adecuada. La vajilla, cristalería y cubiertos tienen que estar bien conservados y ser de buena calidad. Además, poseen servicio telefónico en la recepción, varios inodoros y urinarios en ambos baños, estar de espera y bar, cocina amplia y funcional. El personal está conformado por un jefe de cocina, jefe de comedor y personal subalterno, todos uniformados.
4. **Cuatro tenedores:** a los requisitos anteriores, se le suman mesas con manteles y servilletas de telas que deben ser cambiadas al momento de la partida de cada comensal; una carta amplia y variada que comprenda varias especialidades. El área de estar y bar debe ser más amplia y las mesas del comedor tienen que estar separadas por 50 centímetros entre sí. No puede faltar un almacén, bodega general, cámaras frías para conservar los alimentos. El personal, además, debe incluir un chef y un sub. Chef así como un maître bilingüe.
5. **Cinco tenedores:** además de cumplir con lo expuesto en la categoría anterior, estos restaurantes cuentan con cartas de licores y de vinos, cubiertos en metal plateado y juegos de vasos y copas en vidrio tipo cristal. Al personal se le suma un capitán de mozos por comedor así como un barman y un subjefe de cocina fría y otro de cocina caliente.

Aquí, además, la música (en vivo o ambiente) debe ser suave y la decoración armoniosa y de excelente calidad y gusto. Las luces son graduables y el aire acondicionado es una obligación.

Por categoría: En función de su infraestructura, los restaurantes pueden ser de gran categoría (5 tenedores) o ir disminuyendo hasta llegar a aquellos que son totalmente austeros (1 tenedor).

Por tipo de servicio: Como su nombre indica, el tipo de servicio que se ofrece determina esta clasificación en:

- a) Restaurantes de comida corrida.
- b) Restaurantes de comida rápida (Fast-food)
- c) Restaurantes de autoservicio.
- d) Restaurantes tradicionales.

Por tipo de cocina: Los restaurantes de ésta clasificación, son los llamados de especialidades, por el tipo de gastronomía que se ofrece en el lugar, siendo los más usuales:

- a) Cocina italiana.
- b) Cocina francesa.
- c) Cocina japonesa.
- d) Cocina China.
- e) Cocina española
- f) Cocina mexicana
- g) Cocina Internacional
- h) Cocina Mediterránea

1.2.1. Características y breve descripción sobre los distintos Tipos de Bares.

Los bares de hoy han evolucionado a lo largo de la historia, hasta llegar a ser lo que hoy conocemos como *lugares de diversión, interacción social y encuentro*. Se podría decir que *los bares cumplen una función social*, llegando incluso a hablar de la existencia de la **cultura de bares**.

El bar es un elemento esencial en la costumbre popular de “salir por ahí”, y es que en todo pueblo, barrio o calle importante de cualquier ciudad nos encontraremos con uno o más bares a nuestro paso para ir a tomar algo, hablar y relacionarse socialmente.

Los bares se han ido transformando en algo mucho más sofisticado incluso, y más aún con la gran competencia que existe en el sector de la hostelería. De este modo han surgido nuevos modelos de negocio de bar, con nuevas fórmulas, nuevos platos, etc, y dando gran importancia a la decoración y la música del ambiente del local para conseguir diferenciarse del resto y atraer a su clientela.

Diferentes tipos de bares que existen, así como las principales características que los definen:



BARES DE TAPAS: Es un tipo de bar típico de España, donde se sirve una tapa acompañando a la bebida, ya sea con o sin alcohol. *La tapa es un aperitivo que se ha convertido en seña de identidad nacional*, ofreciendo infinidad de especialidades gastronómicas típicas de cada zona. El bar de tapas es un reclamo para el turismo, llegando incluso a ser un referente a la hora de visitar una ciudad y acudir a un bar para degustar el plato típico o especialidad de tapa del lugar.

BAR DE VINOS: Este concepto de bar es de origen anglosajón, entendido como un local sofisticado en los que se sirven vinos en copas. En la actualidad, es un lugar ideal para los amantes del vino, pues en ellos podrán encontrar una *gran selección de vinos procedentes de todos los rincones* del planeta. Se trata más bien de un punto de encuentro para los aficionados al buen vino, donde podrán elegir una amplia oferta de la gastronomía vinícola.



BAR TRADICIONAL: Se trata de pequeños locales con encanto, al que *acude todo tipo de público*, familias, jóvenes o mayores. Suelen tener una larga barra, y ofrecen servicio igualmente en mesas, sirviendo desde desayunos, comidas o cenas, y especialidades típicas de la tierra.

BAR DE PLAYA: Es un tipo de *bar situado cerca de la playa*, donde se sirven bebidas frías, helados y comidas mientras los clientes disfrutan del sol y el mar en la playa. Hay de diferentes tipos, algunos son pequeños kioscos, otros están mucho más preparados, llegando a ser considerados auténticos restaurantes, y otros incluso se especializan en el ocio nocturno, con música y baile por la noche.



BAR TERRAZA: Los bares con terraza son muy demandados por los clientes que prefieren *tomar algo al aire libre*, por lo que es muy común, sobre todo en verano, que los bares pongan mesas y sillas en la calle, y los camareros atiendan a los clientes desde fuera del local, sirviendo las bebidas y las comidas en la terraza.

PUB: Los pub están más centrados en el *ocio nocturno*, y la música es una de las protagonistas en ellos, para amenizar el ambiente mientras los asistentes toman una copa por la noche.



BAR INGLÉS: Se trata de un establecimiento comercial con un *ambiente tranquilo y relajado*, en el que se sirven bebidas alcohólicas y sin alcohol, con aperitivos de toda clase, generalmente para consumirlos encima de la barra.

BAR DE PISCINA: Son típicos de las zonas tropicales de turismo, y suelen estar integrados dentro del hotel. El bar se *caracteriza por estar ubicado dentro de la piscina o cerca*, para que los clientes puedan tomar una bebida, coctel o refresco dentro del agua.





BAR CAFÉ: Es un tipo de *bar especializado en servir desayunos y meriendas principalmente*, y no suelen abrir por la noche. Un café bar es un lugar de ambiente agradable y música suave para poder hablar y relajarse, donde se sirven bebidas con alcohol y bebidas calientes como el café, té, chocolate, cappuccino, también se ofrecen dulces y pasteles.

BAR RESTAURANTE: En un bar restaurant se sirven bebidas y comidas. *Suelen tener un salón comedor*, dejando la zona de la barra principalmente para tomar un aperitivo antes de que sirvan la comida o cena. Se suele dar bastante importancia al aspecto de las mesas, y a la iluminación.

1.3. Planificación & coordinación interdepartamental.

Al comienzo de cada jornada laboral, hay que comprobar de forma general el estado del comedor y del resto de las demás dependencias (office, bodega, bar, etc.). En el caso de tratarse de un hotel, el capitán o jefe de departamento correspondiente, será el encargado de coordinar las acciones del comedor con el resto de brigadas.



Brigada: Se conoce con este nombre al conjunto de individuos que conforman un departamento. En un sistema de gestión de calidad moderno, a las brigadas se las considera como UGB (unidades de gestión básica) dada la autonomía de sus funciones en la organización (empresa).

La organización de un establecimiento debe ser un “*todo*” coherente, con especial cuidado cuanto más compleja sea, como el caso de los hoteles. Deben de estar en continua relación todos los departamentos, y por tanto las comunicaciones deben ser constantes y fluidas.

No debe existir ningún movimiento de clientes sin que los otros departamentos tengan conocimiento de ellos.

Dichas comunicaciones se realizarán por escrito, existiendo un determinado tipo de impreso, generalmente numerados y cosidos en talonarios con una o más copias, para que quede constancia. Hoy en día cada vez se extiende más el uso de herramientas tecnológicas para estar acorde a filosofías medioambientales, como el uso de correo electrónico para evitar el consumo excesivo de papel.

La relación del comedor con los demás departamentos facilitará la consecución de un servicio impecable al cliente, que sin esta coordinación sería imposible. Los principales departamentos que se relacionan con el comedor son:

Cocina/ Pastelería: Es con el departamento que es necesaria una relación más estrecha para conseguir ofrecer un buen servicio. Es más común sea cual fuere la propuesta de restauración.

El personal del comedor deberá conocer los platos que se ofrecen en la carta y sus ingredientes. Deberá conocer qué artículos perecederos de cocina interesa vender para conseguir un óptimo aprovechamiento de toda la mercancía, logrando una más alta rentabilidad a la cocina.

Es primordial que el personal conozca el tiempo aproximado de elaboración de cada plato para así poder racionalizar el servicio, controlando el tiempo. Informará a la cocina en cada momento del seguimiento de la comanda.

Conocerá además el tiempo invertido en la preparación de algunos postres pues los que son de elaboración lenta (como los soufflés horneados al momento), deberá calcular el tiempo que al cliente le queda para acabar el plato principal.

El office: Situado habitualmente a la salida del restaurante, entre éste y la cocina (la zona de trabajo de los stewards), se encuentra a sí mismo muy unido al comedor, ya que en él se sitúan los utensilios procedentes del desbarase y es donde se lleva a cabo la limpieza y conservación del material.

Para una correcta coordinación entre el personal de uno y otro servicio es muy importante facilitarse la labor: algunos profesionales gustan de utilizar para definir esta relación comedor-office la frase “dámelo bien colocado y te lo devolveré limpio y preparado”; es decir, si el mesero desbarasa correctamente y se preocupa de los desechos orgánicos como debe, el trabajo del office fluye con agilidad y eficiencia.

Bodegas/ compras: La relación con el departamento de bodega será, además de primordial, diaria. En muchos casos, incluso durante el servicio mediante copia de la comanda de vinos (cava del día), se retirarán las bebidas solicitadas por los clientes.

Se estará en contacto con el departamento de bodega para determinar qué vinos habrá que mantener fríos y venderlos antes de que se estropeen.

Deberá haber una previsión suficiente coordinada con bodega/ compras en celebraciones y banquetes.

Recepción/ conserjería: Mediante los formatos de situación y previsión que tenga el hotel, la recepción comunicará diariamente el número de clientes alojados en el hotel y su régimen de estancia (si incluye desayuno o alguna otra comida), así como el número de salidas y llegadas de los mismos.

Notificará también el horario de servicios especiales que se realizarán fuera de las horas habituales. El restaurante asimismo facilitará, a su vez, a recepción los extras firmados por los clientes para su inclusión en la factura final de los mismos, siempre y cuando tengan crédito aprobado por dirección para su estancia (cargo a la habitación).

Administración: Siendo el centro neurálgico de operaciones, es lógico que debe tener una relación estrecha con el restaurante.

El comedor deberá entregar toda la facturación que se produzca a diario. Controlará los vales de extracción y las comandas, el control de caja, invitaciones especiales, merma de algunos productos, otros a retirar por estar caducados, etc.

El departamento de administración será el responsable de hacer el inventario que servirá para controlar la marcha del restaurante, siempre con la presencia de un miembro del personal de comedor o cocina, según el caso.

Lencería: Este departamento se ocupa del lavado y planchado de todas las prendas de tela del hotel, tanto de clientes internos como externos.

En el caso del restaurante, los manteles y servilletas, etc. La relación con lencería es a diario, pues ésta suministrará toda la ropa a cambio de la usada en cada servicio, para ello se utilizará un formato (habitualmente nombrado como "*Hoja de cambio de ropa*").

Pisos: El personal de pisos (gobernante, ama de llaves, recamareras, etc.) colaborará con el Room-sevice en la retirada de bandejas. Además, bajo la dependencia de la Gobernanta, el personal de limpieza realizará las tareas propias en el comedor, pudiéndose solicitar su servicio desde el restaurante, en momentos de caída de alimentos o bebidas, por ejemplo.

Limpieza.

Se verificará el estado de limpieza de los equipos y áreas de trabajo (bodega, bar, etc.) se repararán; dado que esta actividad principalmente ha de quedar realizada en el post-servicio, tal y como detallaremos más adelante en la UD5 del manual.

Organización

Posiciones y tareas del personal

Existen variedades de restaurantes en los cuales se define el tipo de personal y la cantidad del mismo, esto va acorde a la calidad y tamaño del mismo. En restaurantes de lujos por ejemplo tienen un personal numeroso, entre los cargos más importante podemos encontrar un gerente general, un gerente de salón, anfitrión, meseros, barman meseros de vinos o sommelier y un capitán.

Gerente General. Es el responsable de la operación diaria y total del restaurante y la gerencia absoluta del mismo, incluyendo salón bar. Relaciones públicas e instalaciones.

Gerente de salón. Esta persona está a cargo de la operación completa de servicio de los platos que deben estar listo en tiempo y forma, atender cualquier problema y solucionarlo. Así mismo es el encargado de la Capacitación del personal, del reclutamiento, la planificación de menús y cumplimientos de las norma de servicios

Capitán: Es la persona que está en esta posición es responsable del servicio. Puede tomar órdenes, recibir a los clientes, asistir a los meseros, despedir a los clientes pero nunca abandonar el salón.

Anfitrión o hostess. Da la bienvenida a sus clientes, toma reservaciones por teléfono cuida el área del lobby. Les brinda el menú a los comensales y es el encargado de promover el menú y ver la popularidad de platillos y los cambios que se hagan, avisa al personal de servicio.

Mesero de vino o sommelier. Es la persona responsable de la creación de la lista de vinos y las recomendaciones a los clientes de vino para acompañar sus alimentos responsables del servicio de vino embotellado.

Mesero principal: Esta persona es la que sustituye en su día libre al capitán, es la persona con más conocimiento y soltura dentro de restaurante, se encarga de asistir a los meseros ante sus inquietudes, también asegura que el personal está bien informada del menú del día, así mismo cuida del porte y uso de uniforme correcto del personal de servicio, el manejo de comandas y organiza tareas de limpieza al cierre de restaurante y montaje del mismo.

La o el anfitrión y el mesero comparten la responsabilidad de satisfacer al cliente con la atención que otorgan en conjunto. Una recepción amena, un servicio cuidado, a lo largo de la comida y un trato cortés, al dejar el establecimiento, el cliente sale impresionado/a por la excelencia del servicio, así mismo siente que es una persona su importante y apreciada. Este sentimiento convierte a un cliente ocasional en uno regular o constante.

1.4. Descripción de las competencias profesionales básicas del barman.

1.4.1. Competencias básicas del barman.

Un buen profesional debe desarrollar y potenciar una serie de cualidades necesarias para que desempeñe correctamente sus funciones. Estas cualidades son las siguientes:

Cordialidad en el trato con el cliente.

Memoria para poder recordar los gustos particulares de los clientes fidelizados.

Discreción. Se trata de una norma esencial. Nunca deben hacerse comentarios a los compañeros acerca de los clientes y mucho menos de lo que estos cuentan en sus conversaciones.

Simpatía. Mostrarla incluso cuando el estado de ánimo no es bueno.

Diligencia. Saber hacer las cosas bien y con rapidez.

Ser servicial. Ello no significa ser servil, sino servir con cuidado y diligencia y mostrar predisposición para complacer al cliente.

Otros rasgos son las aptitudes profesionales:

TIPOS DE APTITUDES NECESARIAS EN RESTAURACIÓN	
APTITUDES FÍSICAS	Resistencia física Fortaleza Buena salud Ligereza de movimientos Habilidad manual Buena presencia
APTITUDES INTELLECTUALES	Adquisición de un nivel cultural Facilidad para los idiomas Buena memoria Facilidad de expresión Corrección de lenguaje
APTITUDES PROFESIONALES	Disciplina y subordinación Franqueza Responsabilidad en el trabajo Amor a la profesión Perfeccionamiento Dominio de uno mismo Sentido del orden Sicología en cuanto al trato con el cliente Corrección y cortesía Amabilidad y simpatía
APTITUDES MORALES	Honradez Voluntad Compañerismo Autoridad

1.5. Descripción de las instalaciones, mobiliario y equipos básicos para el servicio de Alimentos y bebidas en barra y mesa de bar-cafetería, medidas básicas que se aplican en el servicio y sus funciones.

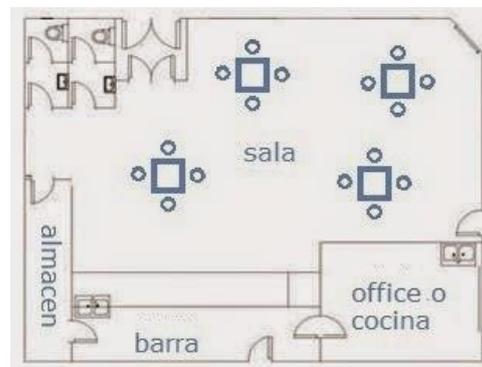
1.5.1. Equipos e instalaciones básicas para el servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.

Las instalaciones y equipamiento dependerán en gran medida del tipo de establecimiento, categoría y oferta; pero fundamentalmente encontraremos dos zonas claramente diferenciadas:

Zona dedicada a los clientes:

- a) Barra o mostrador
- b) Mesas
- c) Sala
- d) Terraza

Zona dedicada al personal de servicio u office.



Barra o mostrador. La longitud de la barra y su forma están en función del espacio disponible y de la rentabilidad que se quiera obtener de este punto de venta. La barra o mostrador debe tener un ancho de aproximadamente 0.5m y una altura de 1.20m, disponiendo además de una zona de apertura de la barra que permita el acceso directo del personal hacia la sala. Los materiales de construcción deben estar en consonancia con la decoración y categoría del establecimiento, pudiéndose utilizar materiales como la madera, gres, metal, etc.



En el interior de la barra se encuentra el *mostrador de servicio*, que puede estar compuesto por los siguientes elementos:



Mostradores o cámaras frigoríficas. Este tipo de cámaras puede ser de carga frontal o superior, siendo más aceptadas las de carga frontal, ya que permiten utilizar la parte superior para la instalación de otro tipo de maquinaria o accesorios (pilas, escurridores, fregaderos, etc.). Normalmente cuentan con distintos compartimentos y con una capacidad que varía en función de su tamaño. Básicamente se utilizan para la refrigeración de refrescos, zumos, cervezas, etc.

Encimeras neutras. Son estructuras metálicas que permiten el almacenaje de material en sus baldas o repisas inferiores, así como la colocación de maquinaria en la parte superior. Dentro de este tipo se pueden distinguir las encimeras para la colocación de la cafetera y sus complementos (molinillo y termo de leche), también denominadas “sotabanco de cafetera” o “mueble de cafetera”. Se diferencian de las anteriores porque disponen de compartimentos para guardar las infusiones, azucarillos, cucharillas, etc., así como de un cajón abatible para depositar los restos de café usado. En cualquier caso, y en especial este último tipo, deben ser lo suficientemente sólidas y estar construidas con materiales resistentes.



Fregaderos. Como su nombre indica se utilizan para la limpieza de la cristalería, cubertería y vajilla (siempre que no exista una máquina lavavajillas). Suelen estar contruidos en acero inoxidable y en algunos casos cuentan con un sistema automático para la limpieza de cristalería (fundamentalmente vasos) basado en un cepillo giratorio que funciona al presionar sobre él con el vaso.

Máquina lavavajillas. Se utiliza para la limpieza de toda la vajilla. Este tipo de máquinas tiene la ventaja de que descarga de trabajo al personal del mostrador, prestando así un mejor servicio al cliente. Para una perfecta limpieza del material es conveniente seguir las normas establecidas en el capítulo anterior y evidentemente todas aquellas que establezca el fabricante sobre la colocación del material en las cestas, temperatura del agua, tipo de detergente, etc.





Máquinas productoras de cubitos de hielo. Este tipo de máquinas permite la fabricación de hielo de una forma ininterrumpida. Existen modelos con distintas capacidades de producción por hora; por tanto, cuando se vaya a adquirir una de estas máquinas hay que tener en cuenta las necesidades del establecimiento.

Cafetera. Se utiliza para la elaboración de café exprés. Este aparato es uno de los más importantes del mostrador, dado que este tipo de café es el más solicitado por los clientes.



Molinillo de café. El molinillo de café tiene una doble misión: sirve para moler el café, y permite además dosificar la cantidad de producto que se vierte en el cacillo.

Vitrinas expositoras. Son estructuras de acero inoxidable y vidrio que se colocan en la superficie de la barra. Tienen como misión fundamental permitir que el cliente pueda ver los géneros que allí se exponen, facilitando así su elección. Existen vitrinas neutras, vitrinas frigoríficas, o incluso vitrinas calientes (por medio de un sistema de baño maría), que se utilizan en función del tipo de géneros que se exponen.



Batidora. Se emplea para la elaboración de batidos a base de leche, helados y siropes. Cuenta con un brazo eléctrico (dotado en su extremo de una “fresa batidora”) que se introduce dentro del vaso mezclador.

Exprimidor y licuadora. Estos dos tipos de accesorios se utilizan para la obtención de zumos cítricos el primero, y de puré de frutas el segundo.





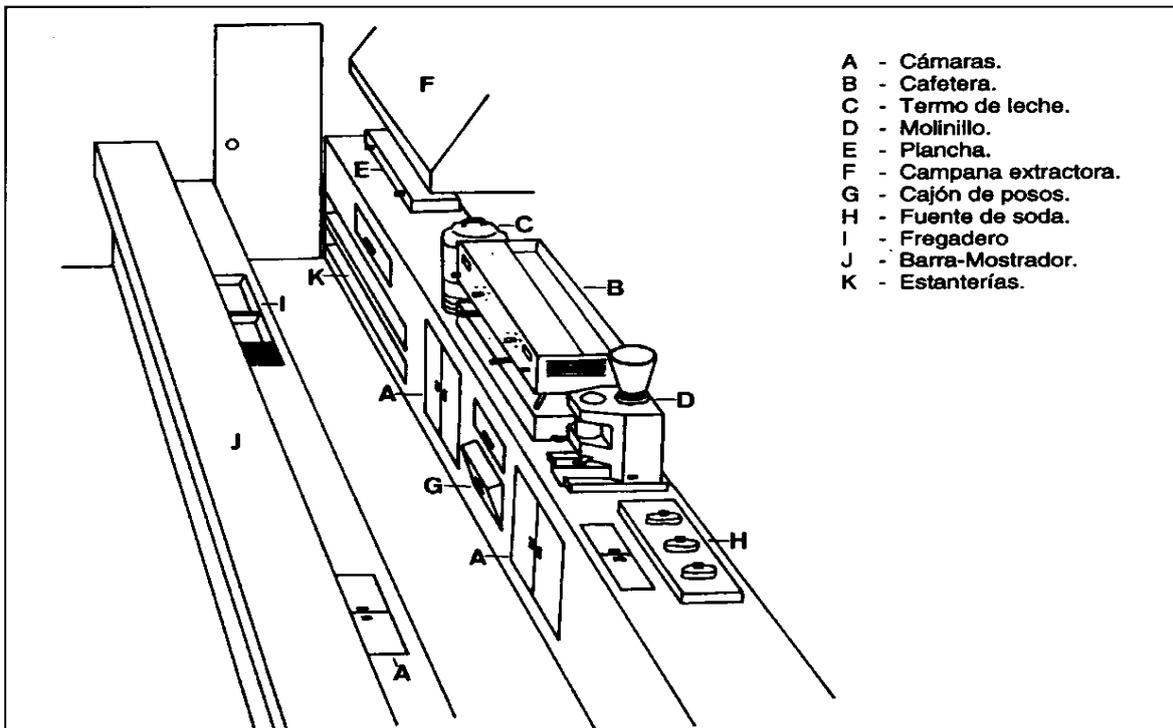
Planchas. Se emplean fundamentalmente en aquellos establecimientos que también ofrecen servicio de comidas, más o menos sencillas (sandwiches, platos combinados, tostadas, tortitas, etc.). Habitualmente funcionan con gas o electricidad y constan de una superficie metálica sobre la cual se cocinan los géneros.

Hornos microondas. Este tipo de hornos permite calentar de forma rápida todo tipo de géneros, con un consumo muy bajo de energía. Están basados en la aplicación a los alimentos de unas ondas que producen un movimiento acelerado de las partículas que componen la materia orgánica, calentándose éstos por la fricción producida por el movimiento de dichas partículas.

Por consiguiente aquellos artículos compuestos por materia no orgánica no se calientan (tal es el caso de los recipientes) por acción de las ondas, si bien sí es cierto que se calientan por el contacto con el alimento. Este tipo de hornos son especialmente apropiados para aquellos establecimientos que ofrecen a sus clientes raciones y otros alimentos previamente elaborados y que requieren ser calentados para su servicio.



Campana extractora. Se emplea para extraer los humos y vapores producidos por los distintos generadores de calor de la barra (por ejemplo la plancha). Suele estar compuesta de la campana propiamente dicha y el extractor. La primera consiste en una estructura metálica que es la responsable de conducir los humos al extractor, que se encuentra en su interior. Éste no es más que un motor eléctrico dotado de aspas que absorbe los humos y los expulsa al exterior.



1.5.2. El material del bar

Al igual que los restaurantes, los bares deben contar con un material específico, tanto en calidad como en cantidad, que permita asegurar un normal desarrollo del servicio. Este material se divide en cinco grupos: lencería, cristalería, cubertería, vajilla y otros utensilios.

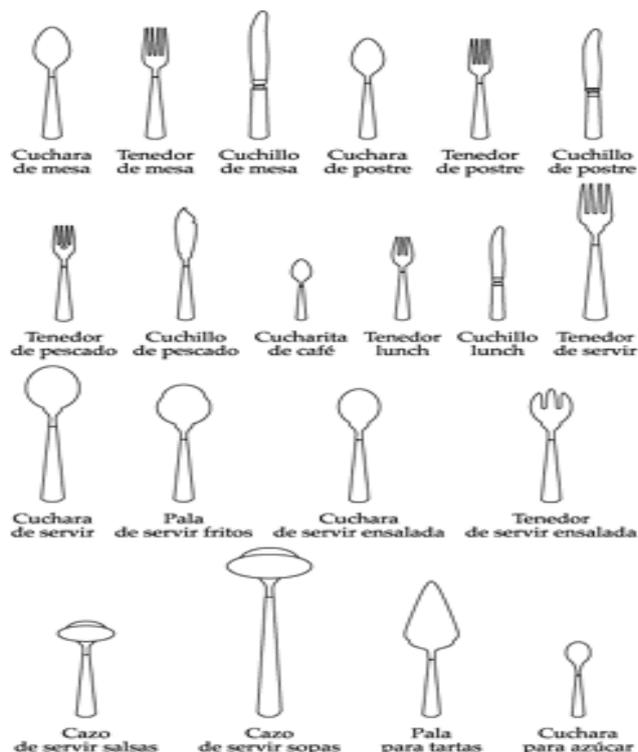
1. **Lencería.** Es similar en todo a la lencería del restaurante, pero adaptándose a las características y medidas del mobiliario propio de este tipo de establecimiento. Dentro de la lencería se pueden encontrar:

- Manteles, cubremanteles
- Servilletas
- Litos
- Paños, rejillas, etc.
- Cubrebandejas

En muchos casos algunos establecimientos de este tipo utilizan mantelería de papel, lo que facilita el trabajo y disminuye los gastos derivados de la limpieza, conservación y reposición de la lencería. Este tipo de mantelería es adecuado siempre y cuando la categoría y el tipo de servicio del establecimiento lo permitan.

2. **Cubertería.** Los cubiertos más utilizados en los establecimientos de cafetería y bar son:

- ✓ Tenedor trincherero
- ✓ Tenedor de postre
- ✓ Cuchillo trincherero
- ✓ Cuchillo de postre
- ✓ Cuchillo de sierra
- ✓ Cuchara sopera
- ✓ Cuchara de postre
- ✓ Cuchara de café con leche
- ✓ Pala de pastelería
- ✓ Pinzas de pastelería
- ✓ Pinzas de azúcar
- ✓ Pinzas de hielo





3. **Cristalería.** A diferencia del restaurante, la cristalería utilizada en el bar es mucho más específica y variada, debido a las características peculiares del servicio de bar. Cabe destacar también, la influencia del diseño y la moda a la hora de su elección.

1. Copa de agua
2. Copas de vino
3. Vaso de agua
4. Copa de cava
5. Copa de cerveza
6. Copa de cóctel
7. Copa balón
8. Copa café irlandés
9. Vaso de whisky o vaso “on the rocks” o vaso “old-fashioned”
10. Vaso de combinación o vaso “long-drink”
11. Vaso de media combinación o vaso “tumbler”
12. Copa de zumo



4. **Vajilla.** Las piezas más utilizadas en el servicio de cafetería y bar son:



Plato trinchero
 Plato de postre
 Platillo de café con leche
 Platillo de café moka
 Taza de café con leche
 Taza de café moka
 Teteras
 Jarritas de leche

5. **Menaje.** Aquí entraría todo el conjunto de salsas embotelladas, especias, vinagreras, aceiteras, saleros, pimenteros (tipo normal, tipo molinillo).



6. **Complementos.** Aquí entrarían diferentes utensilios utilizados en el servicio de bar y cafetería.

Bandejas
 Fuentes
 Cubos o cubiteras
 Palilleros
 Pajeros
 Servilleteros
 Abrebotellas
 Cestas de pan
 Platos para facturas
 Cocteleras
 Vaso mezclador
 Pasador o gusanillo
 Vasitos medidores
 Cuchara mezcladora
 Biteros o goteros (dosificadores)



1.5.3. MOBILIARIO

El mobiliario del comedor está compuesto por todos los muebles que vayan a ser usados por los clientes y el personal de servicio. En su elección deben primar una serie de cualidades que permitan una perfecta adecuación entre todo el mobiliario y las características propias de cada establecimiento, destacando entre ellas:

Debe estar en consonancia con la categoría del establecimiento, su decoración y el tipo de oferta.

Ha de estar diseñado de tal manera que permita la máxima comodidad al cliente y facilite el servicio a los trabajadores, en especial el mobiliario auxiliar.

En su construcción hay que utilizar materiales de fácil limpieza y conservación, buscando al mismo tiempo aquellos que ofrezcan la mayor resistencia a su uso diario.

Hay que elegir diseños y medidas normalizados, para facilitar su reposición en caso de rotura o estado deficiente.

El mobiliario existente en el comedor se puede clasificar en los dos grupos siguientes: mobiliario destinado al uso de clientes y mobiliario destinado al servicio.

DESCRIPCIÓN DEL MOBILIARIO DESTINADO AL USO DE CLIENTES MÁS HABITUAL

- **Las mesas**

Las mesas son un elemento esencial en la prestación del servicio. Pueden ser cuadradas, redondas o rectangulares.

Es conveniente que los establecimientos dispongan de distintos tipos de mesas en cuanto a forma y capacidad, para poder combinar su distribución dentro de la sala.



Para mesas cuadradas las medidas más usuales en los establecimientos son 0,90 x 0,90 m y 1 x 1 m, teniendo en cuenta que estas mesas están destinadas para dos, tres o cuatro comensales como máximo.

En el caso de mesas redondas y rectangulares las medidas estándar suelen oscilar entre

0,90 metros y 2 metros, en las redondas y 0´90m x 1,40 metros a 0,90x3,00 metros en las rectangulares. En todos los casos la altura de las mesas oscila entre 0,75m y 0,80 m.

Personas	4	6	8	10	12
Redondas	0,90 m	1,25m	1,60m	1,80m	2,00m
Rectangulares	90x1,40m	90x1,80m	90x2,40m	90x3,00m	

- **Aparador**

Mueble cuya misión es servir de punto de apoyo y albergar una pequeña dotación del material más utilizado y necesario (cubertería, cristalería, loza) durante el servicio para cubrir las necesidades de este, sin necesidad que tener que desplazarse el camarero al office u otra dependencia a buscarlo (mise en place del servicio).

El comedor tendrá tantos aparadores como sea necesario, deberán tener una ubicación próxima al comedor pero fuera de la vista del cliente



- **Sillas**

Su diseño debe ir en consonancia al resto del mobiliario y, sobre todo buscando que sean cómodas.

La altura será de unos 45 cm, y el respaldo recto, evitando aquellos excesivamente altos, pues dificulta el trabajo del camarero; por este mismo motivo se deben eludir aquellas que tengan brazos.

El material utilizado será ligero y de fácil limpieza.

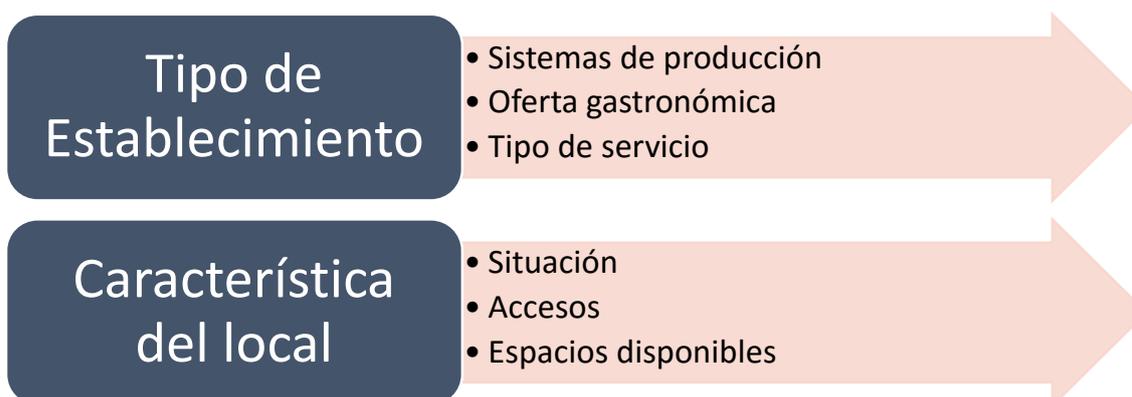
Se deberá tener sillas especiales para los más pequeños y cojines para las personas que lo necesiten.

2.5.4. Diseño de Espacios y Distribución de Equipos.

El diseño de espacios y ubicación de equipos debe ser lo más lógica y racional posible en relación a los trabajos que las personas debe realizar en ellas, de forma que permita:

- La máxima rentabilidad.
- Un funcionamiento ágil, cómodo y eficaz.
- El cumplimiento de las normas de seguridad laboral y alimenticia.
- La comunicación entre las distintas áreas.
- La coordinación de tareas comunes.

La distribución de espacios, elección e instalación de equipos así como la decoración de las zonas en contacto con el cliente en un restaurante serán establecidas en base a los siguientes factores:



Los equipos y mobiliario deben cumplir con las siguientes características:

- Resistencia.
- Bajo consumo.
- Fácil manejo, limpieza, mantenimiento y reposición.
- Seguridad y comodidad.

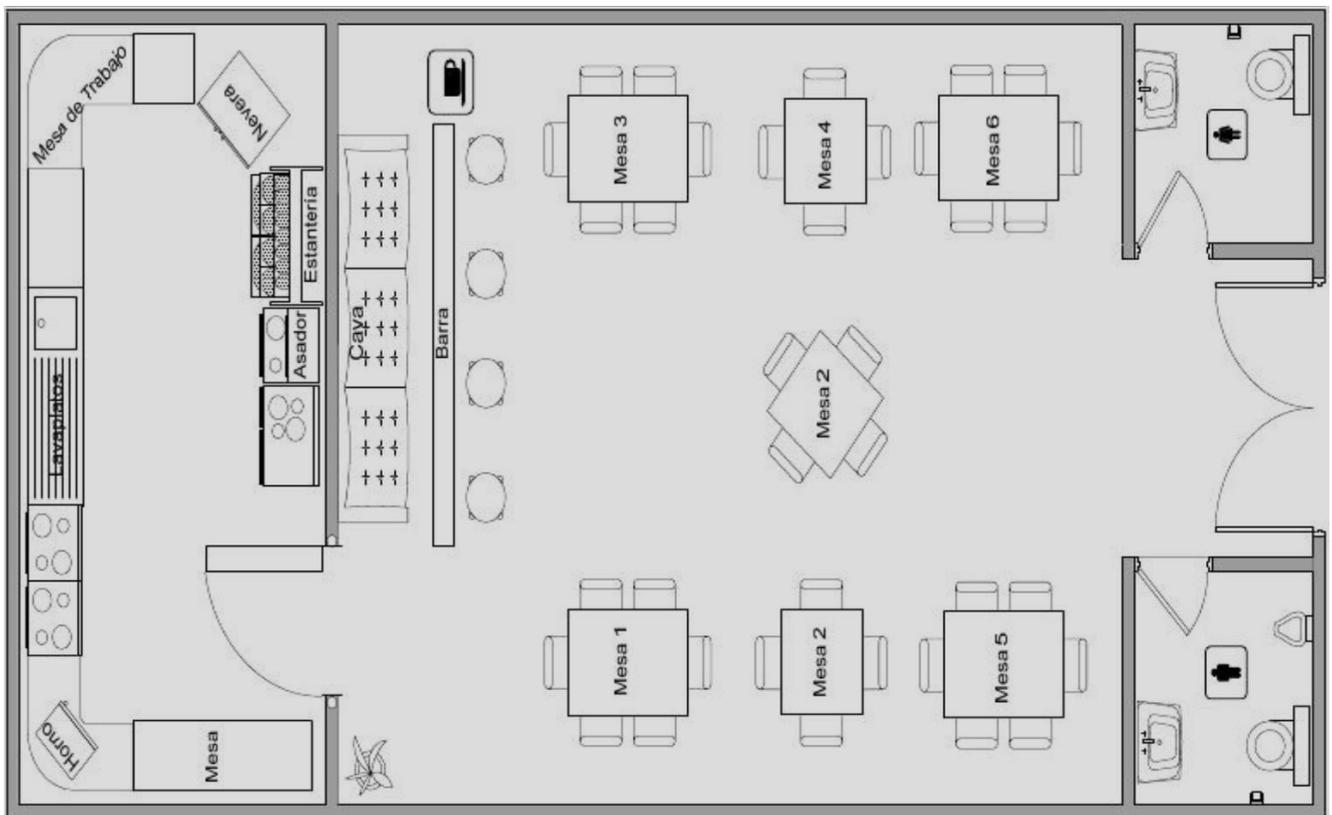
Un buen diseño se adaptara a las necesidades:

- Del personal.
- Del establecimiento.
- De los clientes.

Los porcentajes standard en m2 por plaza destinada a cada departamento o área en un **restaurante tradicional** son los siguientes:

- La zona destinada a cocina y office representa 1/3 del total de la superficie
- La zona de sala o comedor ocupa los 2/4 restantes.

Cocina	0.30 a 0.40 m2
Office	0.1 a 0.15 m2
Sala o Comedor	
Servicio a la carta	1.2 a 1.5 m2
Servicio de banquetes	0.8 a 1 m2
Servicio buffet	1.5 a 2 m2



1.5.5. Aplicación de las técnicas y procedimientos de operación, mantenimiento y control de los equipos básicos y mobiliario para el servicio de A & B. en barra y mesa.

Procedimientos de registro y control de materiales, insumos y equipos por tipo y característica.

Para realizar el procedimiento de registro y control de materiales, insumos y equipos los primero que se tiene que realizar es el control de caducidad o vencimiento.

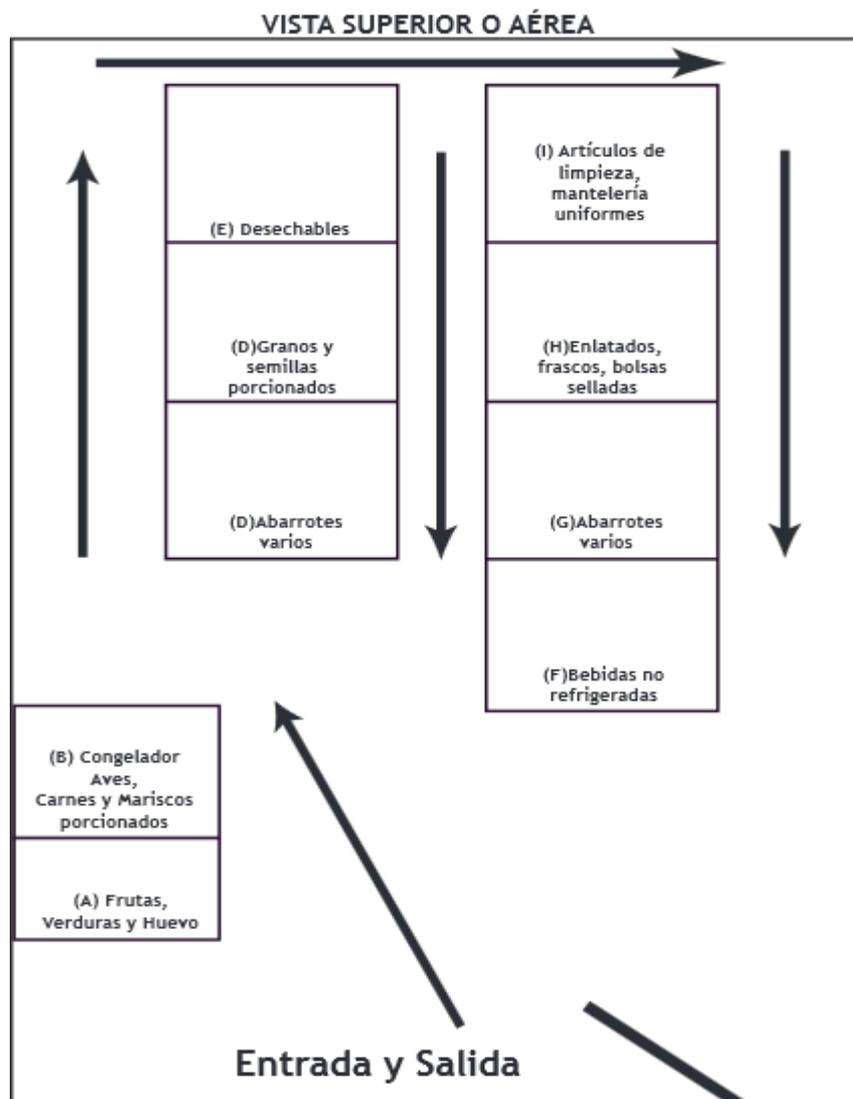
Control de caducidades.

Indudablemente, el acomodo de las mercancías nos dará la pauta para un mejor control de las mercancías, facilitando su conteo y localización inmediata.

El método PEPS (Primeras Entradas Primeras Salidas) facilita el control, disminuye los costos al minimizar mermas y coadyuva a mantener la calidad.

Acomodo sugerido por tipo de producto:

En la gráfica ejemplo se muestran varias consideraciones:



La gráfica nos indica una entrada y una salida de mercancía de la bodega. Por supuesto que todo depende de la configuración física del negocio, sin embargo, la opción de tener un sólo acceso facilita el control.

En primer lugar se muestran frutas, verduras y huevo que, de ser posible, deben ser refrigerados para alargar su vida útil.

Posteriormente se encuentra el congelador, cuyo contenido ha sido fraccionado y empaquetado previamente en el área de preparación al recibir la mercancía, en unidades fáciles de contar (marquetas, contenedores, “carteras”, etc.)

Los artículos de uso más común, se presentan cercanos a la entrada, así como aquellos de menor duración en almacenamiento.

Los productos químicos (artículos de limpieza) se almacenan en un extremo, sólo junto a productos que no se contaminen con facilidad (productos enlatados, en frasco o con empaque sellado)

No se incluyen bebidas refrigeradas ya que en teoría, estas se encontrarían junto al área de servicio.

Visto de frente, un anaquel tendría más o menos la siguiente disposición física:

En la gráfica ejemplo se muestran varias consideraciones:

Visto de frente, un anaquel tendría más o menos la siguiente disposición física:

En el gráfico anterior podemos apreciar que se establecen “coordenadas” para localizar más fácilmente los productos almacenados, para mayor claridad se ilustra con el siguiente ejemplo:

Así, vemos que en el anaquel “C”.

	ANAQUEL “A”	ANAQUEL “B”	ANAQUEL “C”
ESPACIO 1	“C1” HARINAS MAIZENA, ETC		“E1” HAMBURGUESEROS
ESPACIO 2	“C2” PANES Y TORTILLAS	“D2” PIMIENTA, AJO EN POLVO, CONDIMENTOS VARIOS	“E2” VASOS TÉRMICOS
ESPACIO 3	“C3” LACTEOS QUE NO REQUIEREN REFRIGERACIÓN	“D3” FRIJOL, LEGUMINOSAS EN GENERAL	“E3” SERVILLETAS Y TAPETES DESECHABLES
ESPACIO 4	“C4” SAL EN BOLSA, AZÚCAR, CANDEREL, JARABES, ENDULZANTES	“D4” ARROZ, AJONJOLÍ Y OTROS CEREALES	“E4” CUBIERTOS DESECHABLES
ESPACIO 5	VACÍO	VACÍO	“E5” DESECHABLES POCO VOLUMINOSOS

Espacio “1” (o “C1” de manera abreviada) encontramos un producto desechable voluminoso pero de muy poco peso, que en caso de caer no dañará al trabajador ni se dañará el producto en sí.

También se denota que en los espacios A5 y B5 no encontramos productos ya que son anaqueles de alimentos. Esto no significa que no puedan utilizarse estos espacios para almacenamiento, aunque por higiene, estos no deberán ser perecederos que puedan ser consumidos por animales rastreros.

Con las coordenadas establecidas se pueden localizar y contar los productos mediante listas de manera extremadamente sencilla. Dichas listas pueden servir al supervisor o gerente para verificar que lo que existe en papel, se encuentra efectivamente dentro de la bodega.

La laboriosidad que conlleva este método de control resulta más un beneficio que una tarea inútil, ya que ayuda de manera natural a terminar con tiempos muertos del personal.

El acomodo PEPS (Primeras Entradas Primeras Salidas) es bastante simple: aquellos productos que entran en bodega en primer lugar, serán también los primeros en salir de la misma, recorriéndose los productos más viejos hacia el frente del anaquel y los más nuevos se quedarán en la parte posterior. Con esto aseguramos aún más la frescura de los productos que vendemos.

Beneficios del control de inventarios

1. La mercancía se contará de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo y de atrás hacia adelante.
2. Se contará en presencia un “contador” y un “auditor” para cotejar que lo contado sea lo correcto.
3. Se dividirá la bodega (anaqueles) por número para mejor distribución y rápida detección de errores.
4. El contador y el auditor no contarán la mercancía del mismo lugar sino que uno empezará en el primer anaquel y el auditor por el último.
5. Se hará un listado de mercancía en el cual se tomarán los productos encontrados en el anaquel de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo y de atrás hacia delante, esto para facilitar más el conteo.
6. Se bajara la mercancía que se tenga duda en su conteo y se regresará a su lugar una vez contada.
7. Se abrirán todas las cajas para verificar que se encuentren las cantidades correctas de producto dentro de ellas.
8. Si se encuentra un producto que no esté anotado en la lista se le dará un número de secuencia intermedia dependiendo la ubicación del producto y se anotará al final de la hoja.
9. Los números de secuencia de la mercancía enlistada serán de 10 en 10 y por anaquel, es decir en el anaquel 1 abra la secuencia 10, 20, 30, etc. Y hasta el número que se necesite según la cantidad de mercancía que haya, y en el anaquel 2 será lo mismo comenzando por el número 10 y continuando de 10 en 10.

10. Al final del conteo se cotejarán las hojas de contador y auditor (listados) para verificar que no haya errores, si hay habrá que verificarlos y corregirlos, una vez que todo esté bien checado y sin ninguna anomalía se procederá a ingresar el conteo en el sistema.
11. Imprimir lo capturado en sistema y revisar que no haya ningún faltante físico de mercancía, en caso de haberlo se volverá a contar la mercancía con faltante y se buscará en todos los lugares posibles que pueda estar antes de tomarla como faltante real.

Formatos de control de inventarios.

El manejo eficiente y eficaz del inventario trae amplios beneficios inherentes: venta de productos en condiciones óptimas, control de los costos, estandarización de la calidad todo en aras de tener mayores utilidades.

1.5.6. Conservación y limpieza de los equipos y herramientas a utilizar.

Normas de seguridad y mantenimiento de los equipos.

En el restaurante equipos son: cavas de vinos, freezer, refrigeradora, estantería, muebles de bar, máquina lava vasos, máquina lava lozas, cafetería, máquina de expresso, entre las más conocidas.

Herramientas son aquellos que nos permiten dar mantenimientos y desempeñar bien nuestro trabajo, estas herramientas son. Como por ejemplo tenemos los trapeadores, lampazos, llaves para reparar equipos, líquidos especiales para cada equipo etc.

Para el mantenimiento preventivo de equipos y herramientas es necesario tomar en cuentas las normas de seguridad.

Normas de seguridad son aquellos pasos o reglas a seguir para darle el uso adecuado a los diferentes equipos y herramientas y el mantenimiento es necesario para evitar accidentes y darles adecuado almacenamiento a los géneros.

Como parte del mantenimiento del equipo es necesario conocer su temperatura, periodo de limpieza, manejo, y cuidados al momento de posibles daños etc.

Cava De Vinos: Cava de vinos es el equipo o área donde se conservan los vinos blancos, tintos etc. esta debe tener una temperatura aproximada de 13 grados.

El mantenimiento de las distintas instalaciones y parámetros es una de las actividades de auto control más importantes y con una mayor repercusión en la gestión higiénica de una cocina. Resulta evidente que las averías de determinadas instalaciones o la presencia de elementos deteriorados devendrán, en la mayoría de los casos, en un problema de higiene.

Las diferentes operaciones de mantenimiento se han de plantear desde una doble perspectiva: la preventiva y la correctiva.

Del mantenimiento preventivo hablaremos más adelante.

El mantenimiento correctivo es cuando una máquina se avería y se le notifica por escrito al encargado de mantenimiento para que este envíe a un especialista a revise dicho artículo.

El conjunto de estas normas se ha de registrar de forma escrita de acuerdo con el principio general de documentación que ha de regir las actividades de auto control. En la documentación de los planes de mantenimiento han de distinguirse dos apartados:

- En el primero se especifican o inventarían las instalaciones y estructuras de la cocina que se someterán a revisión de mantenimiento preventivo, la descripción de las operaciones básicas de mantenimiento a realizar y la periodicidad con que se llevara a cabo.
- En el segundo se registrara el resultado de la revisión, las medidas correctoras eventualmente adaptadas y el nombre y la firma del responsable de la revisión.

CAVA DE VINOS	
En la bodega solo están los productos que le son asignados (comprobar en la lista).	
La bodega esta limpia y en buen estado de mantenimiento.	
La bodega esta convenientemente ordenada. Cada producto esta en su lugar determinado (si es que lo tiene) y en cualquier caso todos los productos iguales deben de estar juntos y dispuestos de tal forma que los de menor vida útil sean los más accesibles	
Ningún producto esta fuera de la fecha de caducidad indicada. Ningún producto da muestras de encontrarse en mal estado (ver especificaciones de características organolépticas)	
Nada esta en contacto con el suelo	
BODEGA DE BAR	
En la bodega solo están los productos que le son asignados (comprobar en la lista).	Sellevarán los productos que no corresponden con este espacio al lugar adecuado.
La bodega esta limpia y en buen estado de mantenimiento.	Se procede a su limpieza y si es caso se avisa al responsable de mantenimiento.
BODEGA DE BAR	
La bodega esta convenientemente ordenada. Cada producto esta en su lugar determinado (si es que lo tiene) y en cualquier caso todos los productos iguales deben de estar juntos y dispuestos de tal forma que los de menor vida útil sean los más accesibles	Se ordena convenientemente
Ningún producto esta fuera de la fecha de caducidad indicada. Ningún producto da muestras de encontrarse en mal estado	Se retira el producto y se avisa al responsable de compras.
Nada esta en contacto con el suelo	Se colocará convenientemente
En caso de haber algún producto "NO CONFORME" estará en el lugar indicado para ello y debidamente etiquetado	Se coloca etiqueta y en su lugar y se avisa al responsable de compras de la incidencia
Relación de productos	Características de buena conservación
Vinos, licores, aguardientes, cervezas y zumos de frutas.	Aspecto adecuado. Envase integro y en buen estado.
En general cualquier tipo de bebida que no necesite frío	
Artículos de utilización en el bar	

Para aquellas revisiones simples, usualmente llevadas a cabo por el personal de cocina, del tipo comprobación del estado de los parámetros de la cocina, se suele utilizar un formato de lista de revisión, mientras que para las operaciones de mantenimiento complejas se utiliza un formato complejo.

El mantenimiento preventivo es el que se le da a la maquina antes de que presente alguna falla.

Entre los métodos de mantenimiento preventivo tenemos:

- Engrasado.
- Limpieza.

También tenemos otros métodos que ayudan por parte del personal que usa las maquinas.

- El uso correcto de las diferentes máquinas y utensilios.
- La limpieza constante y correcta de dicha maquinaria.
- La revisión por los agente de mantenimiento de dicha maquinaria periódicamente.

1.5.7. Preparación y limpieza de los materiales, utensilios y equipos.

El manejo de los utensilios y enseres de cocina debe efectuarse de acuerdo a lo señalado a continuación:

Las tablas y utensilios cortantes tales como: hachas, cuchillos, sacabocados y mondadores, así como cucharas, palas, cucharones, etc., que se empleen para efectuar la manipulación de alimentos, deben ser diferentes para los crudos y para los cocidos.

Todos los utensilios de cocina antes de ser empleados en la preparación de alimentos deben desincrustarse, lavarse y posteriormente desinfectarse con yodo o cloro o mediante inmersión de agua caliente a una temperatura de 75 a 82 °C por lo menos durante medio minuto, cada vez que se utilicen con alimentos diferentes. Además se deben almacenar en un área específica. El uso de los desinfectantes se debe hacer de acuerdo a las instrucciones del fabricante.

Las tablas para picar y cortar deben reunir las características señaladas en el apéndice normativo A.

Las mesas de trabajo deben lavarse y desinfectarse después de utilizarse con alimentos diferentes. Los carros de servicio deben lavarse al final de la jornada y mantenerse limpios mientras se utilicen durante el servicio.

Después de lavar y desinfectar el equipo y utensilios de las superficies de contacto con los alimentos no deben secarse con trapos o jergas sino dejarse secar al aire del ambiente.

Se deben utilizar jergas y trapos exclusivos para la limpieza de mesas y superficies de trabajo. Estos se deben mantener limpios, lavarse y desinfectarse después de cada uso. Se deben utilizar diferentes trapos para el área de preparación de alimentos crudos y para el área de alimentos preparados.

Deben distribuirse en el área de preparación de alimentos depósitos para basura con bolsa de plástico ya sea para desperdicios o material desechable, evitar la acumulación excesiva de basura eliminándola una vez que los depósitos estén llenos. Los depósitos para basura deben lavarse al final de la jornada.

El lavado de loza y cubiertos se debe hacer mediante el siguiente procedimiento:

1. Escamoteo, se debe realizar y eliminar antes de iniciar el lavado.
2. Lavar pieza por pieza con agua y detergente, jabón líquido, en pasta u otros similares para este fin.
3. Enjuagar y desinfectar conforme a lo señalado en el punto.
4. Los establecimientos podrán adquirir un equipo mecánico para el lavado de loza.
5. El secado de vajillas, vasos o cubiertos que no se laven automáticamente se debe hacer a temperatura ambiente, en un área específica, o se pueden emplear toallas de papel desechable.
6. En el caso de que se utilicen trapos, deben ser limpios, de colores claros y exclusivos para este fin, lavarse y desinfectarse, además deben ser de tamaño suficiente para que las manos no toquen los utensilios y deben cambiarse por trapos limpios y secos una vez mojados.

Los utensilios de servicio deben estar limpios y se debe cuidar especialmente lo siguiente:

1. Los manteles no deben presentar manchas ni suciedad.
2. En caso de utilizar servilletas de tela deben ser reemplazadas por servilletas limpias para cada consumidor.
3. Las superficies de las mesas se deben limpiar después de cada servicio, limpiar y desinfectar al final de la jornada.
4. Se deben manipular los cubiertos en forma tal que no se tomen con los dedos las partes que están en contacto con los alimentos, sino que se tomen por los mangos.
5. No se deben colocar los dedos en partes de vasos, tazas, platos, palillos y popotes que estén en contacto con los alimentos o con la boca del comensal.
6. Los establecimientos y tiendas de autoservicio que expendan alimentos para consumo fuera del mismo, deben utilizar envases desechables de acuerdo a lo establecido.
7. Las barras de servicio para buffet y venta de alimentos preparados, deben contar con las instalaciones necesarias para mantener los alimentos a las temperaturas señaladas y adecuadas.
8. Los alimentos preparados exhibidos para buffet o venta en tiendas de autoservicio deben conservarse durante el turno de trabajo, posteriormente al mismo se desecharán.
9. La exhibición de alimentos preparados sólo debe hacerse en recipientes con tapadera, así como en vitrinas limpias y desinfectadas.

Los alimentos preparados y listos para servir se deben mantener cubiertos y a las temperaturas siguientes:

1. Los alimentos calientes a 60 °C o más, en todas sus partes.
2. Los alimentos fríos a 7 °C o menos, en todas sus partes.
3. Las sillas, mesas, barra, pisos, paredes, techos y lámparas se deben conservar en buen estado y sin manchas o suciedad visible.
4. El hielo potable (las máquinas para hacer hielo, filtran el agua) debe servirse con cucharones o pinzas de material de superficie inerte.

ACTIVIDADES:

- ✓ Después de que El docente/ instructor explique los diferentes modelos de organización de un bar - cafetería por medio de conceptos y características, trabajar en grupos pequeños y realizar una exposición, para explicar las características de los tipos de establecimientos.
- ✓ Por medio de la técnica de tarjeta elaboren un Mapa Conceptual, donde describen las características de diferentes tipos de organizaciones por departamentos de bar - cafetería.

AUTOEVALUACION:

EJERCICIOS
Haz una breve descripción de un bar o cafetería y nombra sus zonas. Nombra 5 equipos indispensables en un bar o cafetería. Nombra 5 utensilios indispensables en un bar o cafetería. ¿Qué tipo de cristalería se utiliza en el bar? ¿Cuáles son las competencias básicas del bartender? Nombra por orden los pasos básicos en la preparación de la mise en place del bar o cafetería. ¿Cuáles son los tipos de bares que existen?

Unidad 2: OPERACIONES DEL SERVICIO DE BAR Y CAFETERIA.

Objetivos de la Unidad:

- Desarrollar el proceso depre servicio, teniendo en cuenta las normas operativas del establecimiento y el tipo de negocio cumpliendo con los procedimientos establecidos.
- Realizar el servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra y mesa, aplicando las técnicas establecidas de forma eficaz, manteniendo limpia y ordenada la barra en todo momento.
- Realizar el almacenamiento y reposición de géneros, de acuerdo a las características de conservación y a las normas operativas del establecimiento sin omitir ningún procedimiento.
- Realizar el fin del servicio, ejecutando las operaciones de post servicio de acuerdo a las normas operativas del establecimiento, sin omitir ningún procedimiento.

2.1. El pre-servicio en el bar- cafetería

2.1.1. El pre-servicio. Funciones a realizar en la puesta a punto.

Una vez establecidas las dependencias y el equipamiento que os encontramos en el restaurante, la primera actividad que se desarrolla en el día a día es la “puesta a punto” o “pre-servicio”.

El pre-servicio se realiza sin clientes y constituye un plan de trabajo establecido, en el que se marcan una serie de operaciones que deben estar realizadas antes de abrir al público el establecimiento, a fin de poder afrontar con garantía el desarrollo del servicio.

La puesta a punto depende del tipo de establecimiento y de servicio. Las más habituales, tomando como referencia un restaurante tipo, son:

- a) Planificación. Coordinación con otros departamentos.
- b) Limpieza.
- c) Realiza la mise en place del comedor.
- d) Montaje de mesas.

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. **La limpieza del local.** Normalmente está encomendada a personal específico de limpieza. Es importante que el local esté bien airado, sin olores, tanto de suciedad (tabaco, cerrado, humedad, etc.), como de productos de limpieza (jabones, lejías, ambientadores, etc.).

2. **Repaso de estanterías, botellas y limpieza de mostrador.** Las estanterías, por su configuración, recogen gran cantidad de polvo, por lo que requieren una limpieza periódica. Se utilizarán productos acordes al material de construcción: acero inoxidable, madera, cristal, etc. Con las botellas sucede lo mismo, y con pasar un paño humedecido es suficiente. Aquellas botellas que contengan licores, jarabes, cremas, etc., tienden a formar “costras” o “restos” en sus cuellos, por lo que se tendrá especial cuidado. El mostrador no sólo requiere una limpieza previa al servicio, sino que exigirá una continua limpieza durante el servicio.



Respecto a la colocación de las botellas en las estanterías se deben cuidar una serie de detalles:

- ✓ Colocar en la parte más alta aquellas botellas menos utilizadas o aquellas con fines decorativos.
 - ✓ Dejar más a mano aquéllas de uso continuo.
 - ✓ Colocar las botellas por grupos o clases afines (brandys, whiskys, cognacs, etc.), con el fin de no perder el tiempo buscando una marca de whisky determinado.
 - ✓ Las botellas siempre se colocarán con las etiquetas hacia fuera.
 - ✓ Dejar una mínima separación entre ellas; pero lo suficiente para poder cogerlas con seguridad.
 - ✓ En caso de colocar dos hileras, dejar las más altas y estrechas detrás.
3. **Limpieza de cámaras frigoríficas.** Sobre todo hay que tener especial cuidado con las destinadas a guardar comestibles para evitar que tomen olores desagradables. Utilizar detergentes inodoros y aclarar bien. Es conveniente desenchufar la cámara durante la limpieza para evitar accidentes. Evitar la formación de hielo (efecto aislante); para quitar hielo evitar objetos punzantes.
4. **Limpieza y repaso general de la maquinaria.** Es de vital importancia, no sólo desde un punto de vista higiénico-estético, sino también para un perfecto funcionamiento, y poder sacar el máximo rendimiento.
5. **Cafetera.** Encenderla con tiempo suficiente para su calentamiento. Purgar todos los portas, vaporizadores, salidas de agua caliente, etc.
6. **Molinillo de café.** Retirar la tolva y limpiar. Tendremos la precaución de retirar el imán que atrae cualquier resto metálico que estropee las muelas.
7. **Termo de leche.** Extraer el agua interior, sacar el recipiente de la leche y limpiar adecuadamente. Tener especial cuidado con el grifo, ya que suele acumular grasa y pierde efectividad.

8. **Batidora.** Es conveniente limpiarla después de cada uso y se tendrá especial cuidado con las aspas, para evitar que queden restos. Desconectar para limpieza.
9. **Exprimidora.** Limpieza inmediata a su utilización; sobre todo la “alcachofa”.
10. **Plancha.** Por ser de uso casi constante se le dará una limpieza inmediata, de todas formas es necesario efectuar una limpieza más a fondo al terminar el servicio. Para limpiar y quitar sabores, se le añadirá vinagre calentando un poco la plancha para que actúe mejor. Se desconecta y se raspa a fondo con la espátula. Posteriormente fregar con esponja de aluminio, aclarar abundantemente y secar bien. Posteriormente se unta con mantequilla o aceite.
11. **Repaso de material y otros complementos.** Esta tarea es igual en cuanto a su desarrollo y limpieza a la del comedor.
12. **Reposición de géneros.** Todos aquellos géneros que se hayan consumido deben ser repuestos antes de abrir el establecimiento. El pedido de géneros lo podrá hacer, o bien la persona que cerró el último turno (lo más conveniente) o la persona que lo abre (algo más complicado).
13. **Preparación de canapés, aperitivos y otros productos.** Aquí, o bien lo realiza el camarero (canapés, aperitivos), o bien se preparan en cocina. De todos modos, todas aquellas cosas que nos van a hacer falta para el servicio de bebidas: rodajas, pieles, aceitunas, guindas, zumos, jugos, jarabes, etc..., deberán ser preparados con antelación.

La supervisión es una fase importantísima para el desarrollo del servicio, pues permite corregir cualquier error hecho en las dos fases anteriores. En esta fase, se ultiman todos los detalles necesarios para el servicio, como son;

La supervisión y revisión de la colocación de sillas, de las mesas montadas, de aparadores, gueridones y mesas auxiliares. Del material de reposición para el servicio, revisión del menaje, porta cubos y cubos, bandejas, de la mantelería necesaria, de cartas y blocs para la toma de comandas, de la decoración y últimos detalles, de mesas reservadas, etc.

El jefe de comedor o maître es el encargado de revisar todo lo anteriormente mencionado. La realización de una buena mise-en-place proporciona gran parte del éxito del servicio.

2.1.2. Decoración y ambientación del bar-cafetería.

- **Decoración.** La decoración general del establecimiento es uno de los aspectos fundamentales en la creación de la imagen que pueda tener el cliente del local y por supuesto forma parte de la oferta global del establecimiento (macro producto). Por consiguiente, a la hora de diseñar esta decoración hay que tener presente que exista un equilibrio racional entre todos los factores que en ella influyen, tales como colores, mobiliario, cuadros, cortinas, paredes, techos, etc.



No existen normas que se puedan aplicar en este sentido ya que la decoración de cada establecimiento depende de su categoría, tipo de servicio, ambiente que se quiera crear, tipo de clientela, etc. En cualquier caso se debe huir de la exageración en los motivos decorativos (cuadros, jarrones, porcelanas, tapices, etc.), que puedan crear un ambiente agobiante para el cliente y además exigen una limpieza y un mantenimiento que raramente se lleva a cabo.



- **Iluminación.** Dicen que todo entra por los ojos. Por eso, un sistema de iluminación en un bar, cafetería o restaurante crea entornos y comidas más llamativos, proyecta una imagen corporativa, “la luz crea ambientes, los tragos y cócteles se ven exóticos, hace que la comida se vea rica: que si es una carne, se vea roja y apetitosa; si es un pescado, se vea fresco y de buena textura.

Hay establecimientos con no muy buenos tragos o comida, y la gente va porque “el sitio es una maravilla”. La luz en un establecimiento tiene tal efecto psicológico que hace que los clientes entren en una onda y un estado de ánimo de comer y tomar, y eso repercute en que la gente vuelva.

La luz incita, los colores incitan. Como seres humanos reaccionamos a los estímulos de la luz. Por ejemplo, en una barra donde se exhibe sushi, los amarillos se tienen que ver amarillos, los rojos se deben ver rojos. La correcta exhibición del sushi depende de la luz para que el producto se vea fresco. En una barra de ensaladas, las verduras se deben ver ricas, apetitosas.

De allí que la luz también sea venta, porque hace que todo se vea apetitoso y que se prolonguen los tiempos de estancia. “La luz es el elemento que crea esos lapsos de permanencia, ya que cuando uno está en un sitio y van a cerrar, lo primero que hacen es subir la luz, como diciendo ‘ya es hora de irse, desocupen por favor, vamos a limpiar’

El tema de imagen es también muy importante, porque la gente va a los sitios que tienen algo nuevo, donde la comida se ve rica, y el ambiente es

acogedor. El papel de la luz en la imagen corporativa del restaurante determina muchas características de la comida como la atención, el tipo de servicio, entre otros aspectos.

En un restaurante de comidas rápidas, por ejemplo, la luz es fuerte y clara, lo que significa agilidad, caja rápida, “come rápido y desocúpame”. En otro tipo de restaurantes se utiliza luz baja e indirecta, luz en las cubiertas y nichos de luz, para que el cliente se quede un poco más.

La instalación depende del tipo de local, y el tipo y el nivel de iluminación n, la luz se resuelve de una manera técnica, que corresponde a los niveles de iluminación, y de una manera estética, donde se habla de ambientes.

Hoy en día, la tendencia más fuerte es la automatización en búsqueda de crear diferentes niveles ambientales, de manera que la luz sea una transición cómoda y natural. “La idea es programar un sistema para que en distintos intervalos la luz se vaya transformando de acuerdo al momento: que a las cuatro de la tarde la luz esté a un 70 por ciento, luego a las seis esté al 50, y que a partir de allí suba un cinco por ciento cada 30 minutos”. Esta es la guía para la estancia del cliente, que le dice cómo disfrutar y cuándo es el momento de irse.

La luz hace que los restaurantes funcionen de ciertas formas e ir a almorzar es diferente a ir a cenar o a tomarse un trago. “Los establecimientos gastronómicos son espacios que deben mutar, que deben tener diferentes niveles ambientales.

Es decir, que sean el mismo espacio con un correcto juego de luces que cree esos diferentes momentos que invitan a permanecer”

En el mercado actual existen distintas y creativas tendencias de iluminación que pueden resaltar las características de sus productos, con el máximo control de luz y un uso eficaz de la energía. Los establecimientos están pensando en ahorro energético y bajar sus costos de mantenimiento, sin sacrificar la luz, y de allí que la tendencia sea también hacer propuestas innovadoras como iluminar las barras, traer nuevos, los paneles, las pantallas de video. Hay muchas formas de hacer una propuesta dependiendo del look”.

La idea es acoger la tecnología y ponerla al servicio de la luz, para dejar de lado el aspecto manual, “la tendencia es esta automatización que incorpora el uso racional de energía, sin perder de vista el realce del ambiente que se quiere transmitir a sus clientes: entre y quédese”.

- **La ventilación.** En los establecimientos gastronómicos con servicio de alimentos y bebidas como bares y cafeterías, deben tener ambientes frescos y acogedores con reguladores a control o manual de temperaturas ya sean con centrales de aires pequeñas o de gran dimensión.



Debe de existir un área para fumado y no fumado certificado por profesionales para que los clientes se sientan seguros y confortables.

Existen organismos que promueven establecimientos y programas de ambientes sanos y limpios de contaminación. Ellos pueden asesorar y certificar estos ambientes.



- **El sonido.** En estos locales debe ser agradable ya que el ambiente circundante en el lugar debe de estar libre de ruidos para facilitar la conversación de los clientes y trabajadores

2.2. Documentación requerida en los procesos del servicio de bar – cafetería.

2.2.1. Documentación necesaria:

La reposición de géneros se realiza con el **vale de pedidos** que es un documento interno y lo definimos como moneda de cambio de los establecimientos, siendo emitido por cada departamento basándose en sus necesidades. Sirve como justificante de las salidas del economato e imputa los consumos de cada departamento, por lo que cada cantidad solicitada será dada de baja en la ficha de inventario permanente, a la vez que se incluirá en la parte de consumo diario. Constará de:

- Nombre del departamento que lo entrega.
- Numeración.
- Nombre del departamento solicitante.
- Relación del artículo.
- Fecha y firma del responsable.

En el economato se hará un parte de consumo diario para relacionar todas las salidas del día del área de economato y sumar los consumos a los departamentos que lo hayan gastado.

El bar-cafetería, en base a las previsiones sobre sus servicios, genera unas necesidades, que tiene que volver a solicitar a mercado para recuperar el equilibrio perdido. Este proceso se hace con **la hoja de pedido de mercado**.

En este documento el Jefe de bar-restaurante solicitará, en función de sus previsiones, una serie de mercancías según el servicio que vaya a suministrar; en dicho documento aparecerá: el proveedor, la relación de la propuesta de pedido, cantidades, firma y fecha.

2.2.2. Identificación de los tipos de servicio en bar y cafetería.

El servicio de **barra** presenta características diferenciadoras respecto al de la sala; la inmediatez que existe entre la solicitud de un pedido por parte del cliente y la presentación de ese servicio, así como su cobro.

Por otra parte, es casi imposible establecer todas las normas que tiene que cumplir este tipo de servicio, así como reflejar todas las situaciones posibles y sus posibles respuestas, no obstante destacaremos algunas:

Recepción. Cuando el cliente se acerca al mostrador se le debe saludar adecuadamente, dando a entender que estamos preparados para atenderle.

Orden. Se atenderá a los clientes según el orden de llegada, evitando los posibles favoritismos.

Limpieza e higiene. Como ya se ha comentado, la higiene y limpieza del personal de barra será absoluta, presentando un aspecto impecable.

Amabilidad. Una sonrisa y una palabra adecuada ayudan a disculpar cualquier fallo o tardanza.

Disciplina. Está prohibido fumar, comer, masticar chicle; además se mantendrá una postura correcta evitando estar apoyado en la barra o en las cámaras. Se evitará todo tipo de discusión entre el personal.

Servicios utilizados. La barra, en todo momento, debe estar limpia y despejada de servicios utilizados. Depositarlos en “barcas” para su posterior traslado al office y a la máquina lavavajillas.

Cobro. Para el cobro de la consumición se presentará el ticket en un platillo; los cambios se depositarán sobre el platillo.

Despedida. Se despedirá convenientemente al cliente al abandonar el establecimiento.

2.2.3. Servicio de bebidas.



a) Servicio de vinos tintos.

Se debe presentar el vino elegido para que el cliente compruebe que es la marca elegida.

A continuación se procede a su descorche. Utilizando la navaja del sacacorchos cortaremos la cápsula metálica por debajo del gollete. Una vez retirada la cápsula, se introduce el sacacorchos, haciendo girar éste y no la botella.

Se evitará traspasar el corcho y con precaución se extraerá éste. Esta posición se efectúa con la botella en posición vertical, o recostada en el caso de hacerlo desde la cesta de vinos.

A continuación se procede a su servicio, previamente se inspecciona el corcho (olor, aspecto y consistencia) para tener alguna idea sobre su estado, y se deposita sobre un platillo; también se puede verter sobre una copa de cata para probarlo o evitar que caiga algún trozo de corcho a la copa del cliente.

Se ofrece una pequeña cantidad (suficiente para poder catarlo) en la copa de la persona que lo solicitó. Después de su aprobación serviremos al resto de la mesa.

Esta operación siempre se efectúa por la derecha del cliente. Se termina de servir al primer comensal.

Cuando el servicio se hace en cesta de vino, la operación es similar, pero se tomará la copa de vino con la mano izquierda, se servirá el vino y de nuevo se colocará sobre la mesa.

Cuando se trate de Grandes Reservas o añadas especialmente antiguas, es posible que estos vinos durante su crianza hayan depositado “posos” o sedimentos” en el fondo de la botella; así mismo debido a esa larga crianza suelen desarrollar el llamado “olor a reducción” o “tufo de reducción”, que se evitan por medio de una adecuada decantación y aireación del vino.



En teoría se debe repetir esta operación con cada vino que se saca a la mesa, incluso cuando el vino es el mismo. Tanto el vino como el agua, siempre se deben servir antes que la comida.

Nos acompañaremos de un lito para evitar la caída de gotas sobre el mantel; y así mismo efectuaremos un giro de muñeca al terminar de servir con el mismo objetivo.

b) Servicio de vinos blancos, champagne.

La presentación y apertura del vino es igual, salvo que se puede abrir el vino desde dentro de la cubitera. En el caso del cava, se debe retirar el alambre o grapa de sujeción y asegurar el corcho con la mano izquierda para evitar que se desprenda de improviso.



Se evitará, así mismo, cualquier ruido y derrame de espuma. Para efectuar su servicio, nos ayudaremos de un lito para escurrir y evitar el goteo durante su servicio. Una vez servidos todos los comensales, se deja la botella en el cubo o cubitera, con el lito sobre él.

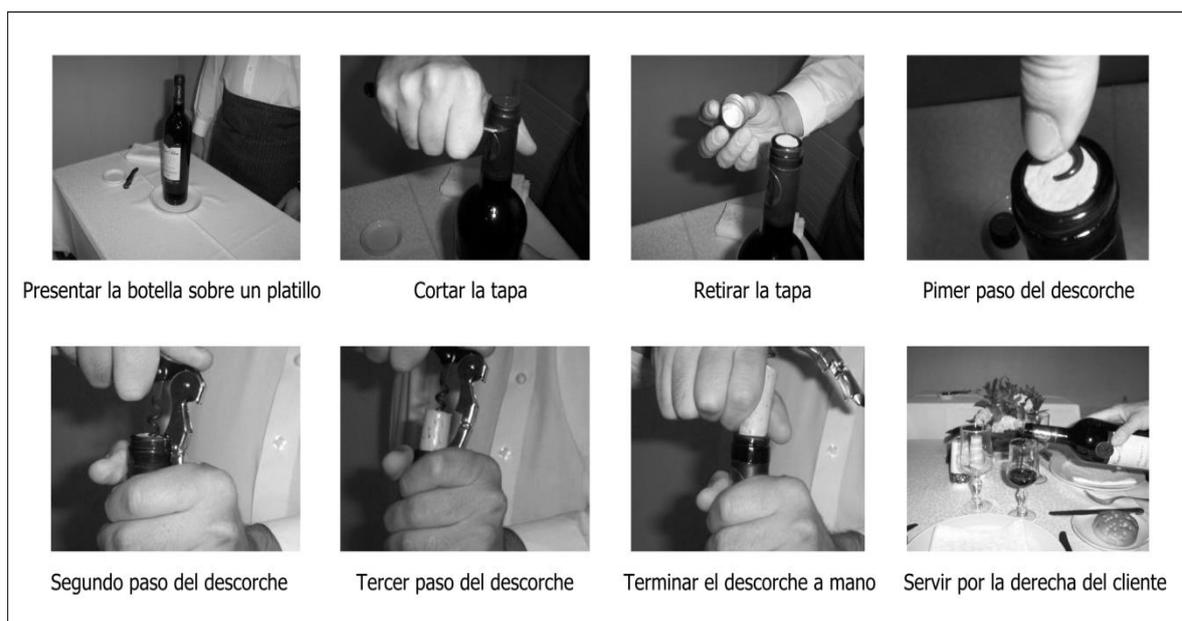
Es muy importante la previa colocación a temperatura de servicio de este tipo de vinos.

2.2.4. Técnicas del servicio de vinos.

El descorche

Una vez hemos presentado la botella al cliente procedemos al descorche. Para lo cual situaremos la botella en la mesa auxiliar al lado del cliente, enfrentada con el anfitrión.

La destreza y la habilidad en la forma de realizar el descorche, serán decisivas para que la operación quede correctamente realizada con la elegancia y soltura que requiere.



Este proceso de descorche corresponde al denominado *servicio directamente en botella*. En relación al llamado *servicio con cesta*, aclarar que el descorche ha de realizarse con la botella en la cesta, sin sacarla. En lo referente al *descorche de los vinos blancos, y rosados*, donde utilizaremos el cubo con pie, el descorche perfectamente puede realizarse dentro del cubo, tal y como se realiza cuando se trata de los vinos gaseosos.

2.2.5. Tipo de servicio de vinos que se puede desarrollar en barra.

1. **Servicio directamente en botella:** se utiliza para vinos tintos jóvenes y de crianza. También para vinos licorosos, como son los generosos.
2. **Servicio con cesta:** se realiza cuando se trata de vinos reservas y grandes reservas.
3. **Servicio con cubitera:** se utiliza para los vinos que necesitan frío; a saber, blancos, rosados y dulces. En países muy calurosos como Nicaragua, también se puede realizar para tintos jóvenes e incluso crianzas.
4. **Servicio para champán y cava:** el empleado para este tipo de vinos.
5. **Servicio directamente en botella.**

Es utilizado para los tintos jóvenes y de crianza, así como para los generosos. La técnica que empieza con la secuencia de descorche que hemos presentado, termina de la siguiente manera:

Los vinos tintos se sirven como máximo hasta 2/3 de la copa.

		
Servir por la derecha del cliente	Secar la gota al momento de pasar detrás del cliente	Servir al próximo cliente

6. Servicio con cubitera.

Es utilizado para los vinos que necesitan frío; a saber, blancos, rosados y dulces. En países muy calurosos como Nicaragua, también se puede realizar para tintos jóvenes e incluso crianzas.

La secuencia de servicio es la siguiente:

SECUENCIA DE SERVICIO CON CUBITERA		
		
Transporte correcto del vino blanco, rosado o espumoso hacia el guieridón	Sacar y secar la botella de la cubitera para presentarla al cliente	Presentar la botella al cliente
		
Colocar la botella en la hielera y sacar la tapa	Limpiar el interior del cuello de la botella con el paño de servicio	Sacar y secar la botella de la hielera
		
Servir por la derecha del cliente	Colocar la botella en la cubitera la cual se pone en forma vertical	La cubitera se queda siempre cerca del cliente

El descorche de los blancos o rosados, se puede realizar directamente en la cubitera, que previamente habremos colocado a la derecha del anfitrión.

En el caso de que se trate de vinos tintos, tal y como debe realizarse aquí en Nicaragua, el vino se descorcha en la mesa auxiliar, sólo lo haremos en la cubitera si no tenemos mesa auxiliar. A diferencia de la técnica del servicio directamente en botella, no usaremos la punta de la mesa para descorchar la botella, pues podemos mojarla.

El usar la cubitera para el servicio de tintos está motivado para enfriar la temperatura de almacenamiento del vino; en el caso de que se almacene en armarios de refrigeración, no es necesaria la cubitera.

Los vinos blancos se sirven hasta $\frac{3}{4}$ de la copa.

7. Servicio para champán y cava.

Los vinos espumosos, como ya sabemos, tienen la particularidad de contener gas carbónico, por lo que se debe tener especial cuidado a la hora de abrirlos, además de precaución y seguridad al descorcharlos.



Al igual que con los vinos blancos y rosados, se dispone de una cubitera con hielo y agua con un poco de sal, se introduce la botella y se presenta al cliente, sacándola de la cubitera y secándola con el lito.

Se quita la cápsula, generalmente muy pegada, y tras ello se empieza a quitar el alambre que rodea el tapón, agarrando con la mano izquierda el cuello de la botella y poniendo el dedo pulgar encima del tapón. Una vez retirado el morrión o bozal (alambre), se envuelve con un lito, intentando sujetar el tapón.

Se gira un poco el tapón, sujetándolo con el lito para que se despegue de las paredes del cuello de la botella. En este momento la fuerza del gas empieza a hacer su trabajo.

El tapón debe salir sin ruido, sin esfuerzo, no dando el típico taponazo que tanta gracia causa en celebraciones familiares. Nadie se debe enterar en el comedor qué mesa ha abierto una botella de cava.

Una vez descorchado el cava, se procede a servirlo. Hay quien prefiere hacerlo como si del servicio directamente en botella, desde mi punto de vista es un grave error. El cava y cualquier espumoso debe **escanciarse**; esta técnica consiste en separar el pico de la copa alrededor de unos 8 cm y proceder al vertido del vino de manera firme y segura, se producirá un movimiento del líquido en la copa que asentará el desequilibrio que produce el contacto del CO₂ del cava con el aire.

Para realizar esta técnica la botella ha de sujetarse por la parte de atrás, colocando el pulgar dentro de la picada. Se recomienda practicar esta técnica con agua; ya que si no, lo más probable es que el cava termine sobre el mantel y posiblemente manchando al cliente.



8. Servicio de licores.

Siempre que sea posible se hará desde el carro de licores. Aquellos licores elaborados a partir de frutas u otras hierbas, se servirán fríos sobre copita escarchada o copita introducida sobre hielo pilé.

La mayoría de los destilados: Cognac, Armagnac, Brandy, Calvados, Whisky, etc., se sirven a temperatura ambiente, en copa tipo balón o vaso “on the rocks”, con o sin hielo (Whisky).

También existe la posibilidad de servir ciertos licores: pacharán, anís, etc., en copa balón o vaso “on the rocks”, con o sin hielo.

Los vinos dulces: moscateles, mistelas, Pedro Ximenez, Oportos, etc., se servirán en catavinos.

9. Servicio de cafés, té e infusiones.

En el caso de los cafés, se presentará el café solicitado sobre platillo con blonda y cucharilla (posibilidad de doble platillo), por la derecha del comensal.



Se acompañará de leche servida en una jarrita, para que sirvamos al cliente la cantidad solicitada (o bien se deja para que él lo haga), así como de azucarero con diferentes tipos de azúcar (blanquilla, moreno, cristales de azúcar, edulcorantes, etc.)



La copa de agua estará sobre la mesa durante el servicio de cafés.

En el caso del té, se acompañará la taza, platillo y cucharilla con la tetera, con la infusión sobre platillo. En caso de necesitar leche, se procederá como en el caso del café. En algunos casos, el café e infusiones van acompañados de unas pequeñas pastas.

Ahora daremos unas pequeñas reseñas tanto del café como del té ya que son indispensables para saber cómo tratarlo y valorarlo.

La composición química del **café** incluye sustancias muy variadas: grasa, azúcares, celulosa, agua, etc., pero sin duda alguna la sustancia por la que es más conocido el café es la cafeína (cuyo contenido es aproximadamente del 1%).

Esta sustancia es considerada como una droga estimulante y puede encontrarse también en el té y en el cacao. Sus efectos a corto plazo son la disminución del apetito, del sueño y de la fatiga; además es utilizada en la elaboración de determinados fármacos para el tratamiento de jaquecas y contra el mareo.

2.3.1 Servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa, aplicando las técnicas y procedimientos del servicio.

2.3.2. Servicio de alimentos.

El tipo de servicio que se realiza en la mesa de la cafetería-bar normalmente es el llamado **servicio directo o servicio emplatado**. Se caracteriza por su eficacia y sencillez. El mesero se limita a trasladar el plato de cocina a la sala, depositándolo por la derecha del comensal. Se considera el tipo de servicio que exige menor cualificación profesional; pero son cada vez más, los establecimientos (incluidos los de lujo) que adoptan esta modalidad por varias razones:

Conserva mejor las cualidades de su elaboración: temperatura, racionamiento, salsa, guarnición, etc.

Facilita y guarda la presentación y montaje original del plato al hacerse dentro de la cocina.

Facilita y proporciona de mayor rapidez y eficacia al servicio, tanto en cocina como en la sala.

En determinadas ocasiones permite la presentación del producto, en el recipiente donde se ha elaborado (cazuela de barro: angulas).

Reduce el tiempo de espera del cliente al evitar el emplatado delante de éste.

2.3.3 Normas sencillas de protocolo.

En cualquier tipo de servicio; pero en particular en aquellas celebraciones especiales, tales como bodas, homenajes, recepciones, etc., existen una serie de **normas de servicio o protocolo** que marcan, no sólo el orden en que deben de ser servidos los comensales, sino también el lugar que deben ocupar cada uno de ellos.

Estas normas se conocen bajo el nombre de “protocolo ordinario”, el cual no debe confundirse con el “protocolo oficial” utilizado en todos los actos de carácter oficial donde participen miembros de las instituciones del Estado.

Vamos a ver una serie de criterios referidos al protocolo ordinario, que se deben seguir durante el servicio:

- ✓ **El sexo.** Tienen preferencia las señoras, y después los caballeros.
- La edad.* Entre personas del mismo sexo, a mayor edad mayor preferencia.
- ✓ **Homenaje.** En el caso de un homenajeado/a, éste tiene preferencia sobre el resto de invitados, independientemente del sexo o edad.
- ✓ **Anfitrión.** En el caso de existir anfitrión, éste será el último en orden de preferencia, y su mujer la última entre las mujeres.
- ✓ **Banquetes, recepciones, etc. Presidencia.** La presidencia es ocupada por la persona principal, y normalmente se sienta frente a la entrada. A la vista de todos los comensales. Bodas: novios anfitriones, pero a la vez personas principales. En este caso, el servicio comienza por ellos.
- ✓ **Categoría.** Además del sexo y edad, se tendrá en cuenta la categoría del cargo.
- ✓ **Mesa única.** Los invitados se colocan alternando sexos y evitando sentar juntos a los matrimonios, salvo cuando presidan el acto.

Es de obligado conocimiento de estas reglas para evitar posibles desagrazos.

2.4. El post-servicio.

Se denomina post-servicio a la fase que se desarrolla después del servicio de comidas sin contacto directo con clientes, al igual que sucede con la fase de pre-servicio.

Las operaciones de post-servicio son básicamente de limpieza y recogida. Esto facilitará el trabajo que hay que realizar en la posterior puesta a punto de la sala.



Cuando entre el servicio que ha terminado y el que tiene que comenzar existe un intervalo corto de tiempo (ejemplo: servicio de almuerzos y servicio de cenas), las tareas de post-servicio y pre-servicio se simultanean.

2.4.1. Tareas básicas del post-servicio.

Básicamente podemos sintetizar las tareas a realizar por la brigada de comedor en tres grupos:

1. Limpieza y ordenamiento de área restaurante.
2. Limpieza de equipos de barra y comedor.
3. Control de existencias para reposición.

Limpieza y ordenamiento de área restaurante.

Se trata fundamentalmente de retirar todos los elementos que quedan en las mesas utilizadas:

1. Cristalería (copas de agua y licores, ceniceros). Se debe realizar con una bandeja.
2. Servicio de café o dulces, también con bandeja.
3. Servilletas, agarrándolas por un pico de una en una y agrupándolas para su recuento.
4. Los motivos decorativos se retiran a los aparadores.
5. Tanto la cristalería como la loza sucia se depositarán en el office para acelerar la limpieza, ya que este material seguramente se necesite en el montaje de sala.
6. Se limpiarán las mesas y sillas, retirando migas o cualquier pequeño resto de alimento con cuidado de que no caiga al suelo.
7. Si el mantel esté sucio y no se va a utilizar cubremantel en el nuevo montaje, se cambiará por uno limpio. Se opera de la misma manera con el cubremantel.
8. Los aparadores deben recogerse retirando los elementos sucios o innecesarios (cestas de pan, botellas de vino mediadas, salseras, etc.). También se retiran las champaneras y pies, utilizados en el servicio de aguas y vino.



El capitán como principal responsable del buen funcionamiento de la sala, supervisará que todas estas operaciones de hayan sido realizadas satisfactoriamente.

Limpieza de equipos de barra y comedor.

1. Lavar el refrigerador o botellero.
2. Limpiar armario de vinos.
3. Ordenar y limpiar estantes la bodeguita del día, evitando manipular lo más posible las botellas de vino. Si tenemos grandes reservas, ni toquen las botellas.
4. Limpiar lavar las máquinas dispensadoras (granizadoras, sorbeteras, etc.)
5. Verificar la limpieza de cada aparato o utensilio antes de cada utilización.
6. El pequeño material (cuchillos, moldes, peladores, etc.) se limpia después de cada utilización. (Cada uno el suyo)
7. Las tablas y mesas que se utilizan se limpian al momento, cuando se terminan de usar

8. Si bien debemos limpiar después de cada uso la máquina de café y el molinillo, en el post-servicio se debe realizar una limpieza más profunda y un mantenimiento de estos equipos.

Limpieza diaria máquina de expreso.

Al final de la jornada deberemos realizar el siguiente proceso de limpieza en la máquina de expreso:

1. Haga pasar agua por el grupo de café una vez terminado el café.
2. Ponga un poco de líquido de limpieza en el porta filtro del brazo de la cafetera.
3. Ajuste el brazo en la cafetera, tal como lo haría para preparar café.
4. Deje la máquina encendida durante 5 segundos. Párela después durante 10 segundos. Repita este proceso 10 veces. Extraiga el grupo de café de la cafetera.
5. Quite el brazo de la cafetera y enjuáguelo en agua caliente.
6. Encienda la cafetera otra vez, sin el brazo. Esto permite que la máquina se enjuague por sí misma.
7. Use un cepillo para eliminar residuos de debajo del grupo de café.



2.4.2. Supervisión de instalaciones y equipamiento.

Es importante realizar control de material de la cafetería o bar por lo que hay que considerar la realización de un control efectivo y periódico de todo el material existente en el establecimiento, de tal manera que en cualquier momento se pueda conocer, no sólo la cantidad existente de cada uno de los artículos, sino también su estado de uso y las reposiciones habidas durante un período determinado.



Estos datos permiten evitar posibles desabastecimientos de material, detectar deficiencias continuadas en determinados artículos (producidas por un mal tratamiento del mismo) y roturas exageradas de material o incluso conocer las posibilidades para la realización de determinados servicios especiales que requieran una mayor cantidad de material.

Este tipo de control debe ser periódico, semanal o mensualmente, en función de los criterios establecidos por la dirección o por el responsable del departamento, y para realizarlo se puede utilizar algún tipo de ficha-control.

Al hablar de los factores que hay que tener en cuenta en la adquisición del material, se ha mencionado su coste; no sólo por su importancia que tiene en la inversión inicial del establecimiento, sino también por las continuas reposiciones de material, debidas a roturas y desperfectos producido por el uso continuado y el almacenamiento del mismo.

Desde este punto de vista, tan importante es elegir el material más adecuado en función de la relación precio/calidad/durabilidad, como el trato que se le dispense en el propio establecimiento. Por otro lado, un perfecto control y mantenimiento del material, también redunda en la imagen del establecimiento; por ello se evitará la salida al comedor de materiales defectuosos (copas rotas, vajilla desconchada, cuberterías sin brillo. Alpaca ennegrecida, etc.).

Lo primero que hay que considerar es la realización de un control efectivo y periódico de todo el material existente en el establecimiento, de tal manera que en cualquier momento se pueda conocer, no sólo la cantidad existente de cada uno de los artículos, sino también su estado de uso y las reposiciones habidas durante un período determinado.

Estos datos permiten evitar posibles desabastecimientos de material, detectar deficiencias continuadas en determinados artículos (producidas por un mal tratamiento del mismo) y roturas exageradas de material o incluso conocer las posibilidades para la realización de determinados servicios especiales que requieran una mayor cantidad de material.

Este tipo de control debe ser periódico, semanal o mensualmente, en función de los criterios establecidos por la dirección o por el responsable del departamento, y para realizarlo se puede utilizar algún tipo de ficha-control.

Hoja Nº	CONTROL DE MATERIAL						Fecha:		
ARTÍCULO	INVENTARIO ACTUAL			INVENTARIO ANTERIOR	ÚLTIMA REPOSICIÓN	BAJAS	ESTADO DEL MATERIAL		
	EN USO	EN STOCK	TOTAL				BUENO	A REPARAR	DEFICIENTE

Para el mantenimiento del material hay que tener en cuenta dos factores fundamentales:

1. La utilización de productos adecuados a cada tipo de material en su tratamiento y limpieza, por lo que es necesario prestar especial atención a los detergentes utilizados en el lavado del material, la calidad del agua (pH, dureza, etc.) y el perfecto funcionamiento de la maquinaria empleada en el lavado.
2. El trato que el material recibe por parte del personal responsable de su manipulación, limpieza y almacenamiento. En este aspecto, la política más recomendable es la de concienciar al personal de la importancia que tiene el trato adecuado del material, evitándose de esta manera las roturas o desperfectos habituales, que en muchos casos pueden producir unos costes muy elevados a la empresa.

Para ello es conveniente establecer una serie de normas en la manipulación de estos materiales, que permitan su conservación y perfecto estado para el uso. Estas normas son las siguientes:

La limpieza y la higiene han de ser una máxima en los establecimientos de restauración, donde se conservan, manipulan, elaboran y se sirven alimentos. Todos los equipos, maquinaria, utensilios e instalaciones que entran en contacto con los alimentos deben guardar una serie de normas para garantizar la salubridad de aquellos que se sirven.

Recordemos que estos alimentos van a ir al interior del organismo de los seres humanos y la falta de limpieza o higiene en cualquiera de sus fases puede desembocar en trastornos de diversa importancia. La limpieza puede ser física; eliminando la suciedad visible. Química; destruyendo la suciedad no visible y con ello los malos olores correspondientes, y Microbiológica; supone la destrucción de todos los organismos patógenos. El objetivo de la limpieza no es sólo eliminar la suciedad, sino también esterilizar.

Los locales se deben mantener limpios utilizando métodos que no levanten polvo y no produzcan contaminaciones. Por ello, hay que evitar barrer los suelos en seco, así como hacerlo en el mismo momento de la preparación de los alimentos. Las uniones de los parámetros verticales y horizontales deben ser redondeadas para que desperdicios y polvo no se acumulen en éstas. Las dependencias del comedor (cocina, bar, salones) siempre han de limpiarse al término de cada servicio con el fin de eliminar restos de desperdicios que se hayan podido caer o esparcir.

La maquinaria e instalaciones que estén en contacto directo con los alimentos han de estar siempre limpias, de lo contrario pueden transmitir enfermedades. Por lo tanto y como norma general, todos los días al finalizar la jornada se limpiará toda la maquinaria y material utilizado tanto en cocina como en comedor y bar; hornos, freidoras, placas, cafeteras, batidoras, exprimidores, licuadoras etc. Así como cristalería, cubertería, loza y en general todos los útiles empleados en la preparación y servicio de alimentos.

2.4.3. Realización de inventarios.

El inventario es el documento de control de materiales de una empresa.

La forma de ajustar a la realidad los beneficios o pérdidas pasa por una correcta valoración del inventario, ya que el inventario está compuesto por géneros comprados y probablemente pagados por la empresa, así que los géneros que se encuentran anotados en el inventario, son géneros que han supuesto un desembolso a la empresa, pero en el momento de cerrar el inventario no han sido vendidos, por tanto no se le ha sacado un rendimiento; así pues la valoración del inventario es esencial para conocer si la empresa realmente ha sufrido gastos o ganancias positivas o negativas.

Debemos diferenciar entre el inventario de *movilizado*, es decir, aquellos artículos que consumimos diariamente para la producción empresarial, con su consecuente beneficio y *el inmovilizado*, es decir aquellos elementos físicos que se emplean como elementos de trabajo necesarios, pero su flujo es fijo, es decir, las maquinarias, utensilios, etc.

El inventario es un listado de todos los artículos con los que trabajamos, dándonos información sobre consumos en períodos de tiempo que marcará la organización de la empresa. De esta forma se pueden determinar con más seguridad los movimientos contables de los productos.

El inventario se complementa con el resto de documentos de la empresa.

ACTIVIDADES:

Mediante la técnica de aprender haciendo, trabajar en equipos pequeños, aplicar el uso del servicio de productos complementarios o sustitutivos para productos básicos tales como café, azúcares, leche etc, con el fin de desarrollar las destrezas y habilidades en el servicio, para dar respuestas positivas a nuestros clientes y de esta forma poner en práctica la pro actividad y la toma de iniciativa.

AUTOEVALUACION

EJERCICIOS
<ol style="list-style-type: none">1. Diferencias entre el servicio en barra y mesa2. Pasos principales del servicio de vino tinto.3. Pasos principales en el servicio de vinos blancos o champagne.4. ¿Cómo servirías una infusión en mesa?5. Describe el servicio emplatado en mesa de cafetería.6. Nombra tres normas sencillas de protocolo o servicio.

Unidad 3: TECNICAS DE ATENCION AL CLIENTE EN SERVICIO DE BAR Y CAFETERIA.

Objetivos de la Unidad:

- Facilitar la venta tomando en cuenta la apariencia personal, la atención continua a las peticiones de los clientes para la buena imagen del establecimiento de acuerdo con las normas establecidas.
- Brindar la información a los clientes, comprobando que estos mismos tengan a su disposición la lista de precios de forma clara y precisa.
- Concretar la venta de acuerdo con los procedimientos establecidos, asegurándose verbalmente de los pedidos de los clientes sin errores.
- Fluir la comunicación con los clientes, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir la interacción y comprensión suficientes en el proceso de comunicación para prestar el servicio de forma pertinente.

3.1 Atención al cliente: tipos de clientes y tratamiento.

Como parte de nuestro trabajo debemos intentar llegar a conocer las necesidades de nuestros clientes para poder realizar una mejor atención. Si bien es cierto que nos podemos encontrar con una gran variedad de personalidades y éstas están sujetas a cambios producidos por los tiempos, modas u otras circunstancias, hay una serie de valores que no varían y que nos afectan a todos como consumidores y como personas: la búsqueda del placer y el prestigio personal.

Las expectativas deben ser entendidas como lo que un cliente espera de un producto o servicio, se debe considerar como el principal objetivo a alcanzar, dado que cubrir las expectativas que el cliente se había marcado radica su plena satisfacción.

Cuando el cliente acude a nuestro establecimiento espera una serie de requisitos en consonancia con la categoría del establecimiento, con la imagen, el precio, los productos y el servicio. Es por tanto, fundamental que para lograr satisfacer al cliente intuyamos cuáles son sus necesidades y cubramos estas expectativas.

El valor diferencial que otorgará un carácter de competitividad para nuestra empresa, será lograr superar las expectativas del cliente.

El servicio en este sentido se debe establecer y medir siempre dentro de unos patrones constantes y previamente establecidos. No debe haber altibajos en su entrega, dado que las expectativas que se esperan recibir de éste no son susceptibles de variaciones. Si el cliente recibe un buen servicio una vez,

regresará con la confianza de recibirlo en la misma línea, de no ser así se sentirá decepcionado.

Estas expectativas que el cliente espera encuentra sus valores en los siguientes aspectos claves: rapidez, cortesía, fiabilidad, seguridad, comunicación, disponibilidad, credibilidad, competencia.

- **Tipologías y tratamiento.**

No existen dos personas iguales. Establecer tipologías, agrupando a los clientes en distintos bloques o asociar el comportamiento humano a una serie de biotipos resulta un ejercicio a lo sumo meramente orientativo.

Si al comportamiento de una persona le añadimos la circunstancia en la que se encuentra, más aún se hace la tarea de establecer pautas de comportamiento y de posibles tratamientos.

No obstante, debe ser nuestro compromiso, el de intentar averiguar cuáles son las necesidades y expectativas de cada uno de nuestros clientes, dado que será la mejor forma de poder atenderles.

Aun así, dentro de estas pautas podemos dar más peso a unas que a otras en función de las tipologías que a continuación se refieren.

		Cliente Introverso
Reservado, cauto, serio, calculador, callado y distante		
Síntomas	Cómo tratarlo	
Relación distante Analítico Meticuloso No exterioriza sus pensamientos Observador Parece ausente en algunas fases de la conversación. No opina. Fiel, cuando se han roto las barreras. Desconfiado ante tratos optimistas y extrovertidos	Objetividad Argumentos serios Puntualizar Obtener confirmaciones u objeciones. Concretar. No dar sensación de prisa Sondarlo para que se defina No decepcionarlo. Empatía. Tratarlo como él quiere ser. Tratado	
		Cliente duro
Seguro, tajante, firme, entendido, absoluto		
Síntomas	Cómo tratarlo	

<p>Puntualizan con detalles Levantán la voz, gesticulan Contradicen y discuten</p> <p>Usan mucho el "NO" Expresión física de dureza Están preparados; saben lo que quieren Dar la sensación de no estar interesados</p>	<p>Seguridad y profesionalidad Realzar los hechos más importantes Usar buenos argumentos, no llevarles la contraria. No usar nunca el "NO" No contradecirles, prestarles atención Profesionalidad, no hacer alardes de venta No se le apriete.</p>
---	--

	<p>Cliente extrovertido</p>
---	------------------------------------

Amable, amistoso, cordial, simpático, hablador

Síntomas	Cómo tratarlo
<p>Deseos de agradar Muy expresivos Muy humanos Habladores y chistosos Asocian todo lo bueno consigo mismos Se sienten siempre protagonistas No les gusta profundizar No les gusta ser ignorados Susceptibles al halago Sensibles a las críticas Dispuestos a criticar</p>	<p>Simpatía Tratarlos igual Contacto con la mirada Hacerles protagonistas Halagar su vanidad con elegancia Dejar que lo sean Venderles ventajas Simpatía y corrección Halagarles con moderación Desviar el tema Agradecer sus comentarios</p>

	<p>Cliente condicionado</p>
---	------------------------------------

Indeciso, tímido, anciano, extranjero, sordo, minorizado

Síntomas	Cómo tratarlo
<p>Defectos físicos o característicos Desconfiados Escépticos Indecisos Informados</p>	<p>Delicadeza Pensar en ellos y ofrecerles colaboración Pruebas escritas, testimonios No forzar su decisión, no presionarlos Profesionalidad</p>

3.3. Técnicas de comunicación, habilidades sociales específicas, normas de protocolo y de conducta e imagen personal.

3.3.1. Normas de protocolo y de conducta e imagen personal.

En este punto se tiene como objetivo el de realizar una serie de indicaciones generales, que vistas desde la óptica del cliente, nos van a permitir ponernos en situación de realizar una mejor atención a éste, a través de unos patrones generales de actuación.

a. Consideraciones generales.

- Sobre la limpieza.
- Preste atención especial a la limpieza y acondicionamiento de los aseos. No olvide la repercusión sobre la imagen del establecimiento que esto tiene para los clientes. Tenga siempre en cuenta las normas de seguridad e higiene, sobre todo en lo relativo a la presentación y manipulación de alimentos.
- La música, los ruidos y la temperatura.
- Vigile en la medida en que le competa o informe en su caso.
- No ser estrictos, interpretar las normas de servicio.
- Casi todas las normas de servicio se basan en facilitar la comodidad del servicio, insistir en servir en su caso por la derecha. Si sabemos que puede resultar más cómodo por la izquierda pues actuemos como creamos conveniente.
- No debemos agobiar al cliente, hay que dejarlo acomodarse y concederle el tiempo necesario hasta que decida su elección.
- Hay que escapar de los extremos, las excesivas atenciones pueden resultar tan molestas como la ausencia de las mismas.
- Debemos también interpretar y adaptar las normas de protocolo, no olvidemos que se basan en las costumbres.

b. Consideraciones en la barra.

- El trabajo en barra presente dos matices a resaltar: el cliente puede observar de forma directa el trabajo del personal y suele resultar un lugar propicio para que el cliente intente establecer conversación con el mesero. La limpieza se debe mantener y extremar en todo momento.



- Hay que tener cuidado a la hora de cuidar las formas durante el proceso de servicio en barra, así como a la hora de establecer una relación de confianza con los clientes para no dejar desatendidas otras obligaciones. Aun así es un lugar ideal para captar clientes potenciales.

c. Consideraciones en sala.

Hay que prestar especial atención al recibir a los clientes, es fundamental que no se sientan desorientados ni desatendidos. Otro punto crítico son los retrasos en el servicio, si se llegara a producir, resulta conveniente informar de por qué se han producido, indicando el tiempo real en que se va a incrementar la espera.



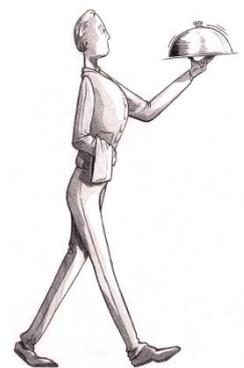
Cuando el cliente nos reclama y estamos ocupados, debemos dejar ver que le atenderemos lo antes posible sin descuidar a los demás. Conocer todos los productos y su elaboración resulta fundamental para poder explicar los por qué de una espera. Conocer lo que solicitó cada cliente por parte de cada camarero también es fundamental para el desarrollo del servicio en sala. En la misma línea se debe incidir en que cada plato vaya a su temperatura.

d. Máximas del servicio y atención al cliente:

- ✓ Nunca debe cogerse la cristalería metiendo los dedos en su interior.
- ✓ El pan se sirve por la izquierda del comensal y se deposita en el plato de pan.
- ✓ Se debe ofrecer más pan cuando se aprecia que algún comensal lo ha terminado.
- ✓ El agua debe servirse fría, salvo petición expresa de lo contrario.
- ✓ Se colocan los cubiertos en la mesa, entrando por la derecha e izquierda del cliente para marcar el plato. Nunca se cruza el brazo por delante del cliente.
- ✓ Siempre se retira y se sirve por la derecha.
- ✓ Cuando se utilicen soperas, salseras, fuentes, el servicio es por la izquierda.
- ✓ Las lavas dedos se colocan a la derecha del comensal.
- ✓ Se debe cambiar la servilleta después del uso del lava dedos y especialmente en el caso del servicio de mariscos.
- ✓ No se retira el pan a quienes hayan pedido postre que lo precise (queso).
- ✓ Nunca se sirve un manjar sin antes haber servido cualquier tipo de bebida al cliente.
- ✓ En el servicio de banquete se coloca un cenicero para tres personas.
- ✓ En el servicio de banquete se coloca un salero cada seis comensales.

- ✓ Siempre que el cliente lo desee, con el café se retiran las copas de vino.
- ✓ Antes del servicio de postre se retira el plato de pan y se recogen las migas de la mesa.
- ✓ No hay que esperar a que los ceniceros estén a rebosar de colillas. Deben cambiarse con frecuencia.
- ✓ Se debe presentar los manjares que se sirven en fuentes desde cocina, en el lugar donde puedan ser vistos y que no molesten al cliente.
- ✓ No ir jamás a cocina con las manos vacías, siempre hay algo para llevar. Se ahorran viajes y roturas.
- ✓ No se debe ir cargado de manera que se haga peligrar la existencia de aquello que se lleva.
- ✓ No llevar a la mesa objeto alguno que no se haya repasado.
- ✓ No utilizar ninguna mesa montada, estando libre, para depositar material destinado a otros fines y menos aún si éste está sucio.
- ✓ No tocar nunca la comida o alimentos con los dedos.
- ✓ No inclinarse excesivamente sobre la fuente, guardando siempre la postura correcta.
- ✓ Colocar las tapaderas y campanas boca arriba, con el fin de no manchar el mantel.
- ✓ No poner excesiva guarnición en el plato, ya que dificulta su manejo.
- ✓ Recoger cualquier cubierto o servilleta caídos, después de haberlo sustituido por uno limpio; de esta forma el cliente se da cuenta de que se le ha cambiado por uno limpio.
- ✓ Ningún objeto que utilice el cliente, que haya caído al suelo, debe volver directamente a la mesa.
- ✓ Devolver a cocina todas las fuentes con los manjares no consumidos por los clientes.
- ✓ Poner lava dedos con los manjares que lo precisen (marisco).
- ✓ Saber o conocer de forma aproximada el tiempo que cocina tarda en la preparación de los platos.
- ✓ Un servicio rápido y limpio se consigue mejor con una buena organización del trabajo. El mejor punto de partida es una buena mise-en-place.
- ✓ Al servir, no llenar el plato excesivamente.
- ✓ Los anagramas de platos y copas deben quedar de cara al cliente.
- ✓ Siempre que sea posible, hay que procurar tener el plato siguiente preparado, cuando el cliente ha terminado con el que precede.
- ✓ Es preferible que el cliente espere cinco minutos, a que el plato espere cinco minutos al cliente.
- ✓ Normalmente los manjares fríos se sirven en platos fríos y los calientes en platos calientes.
- ✓ Un plato debe ser presentado al cliente antes de ser trinchado o servido. Esto se hace por su lado izquierdo.
- ✓ Al trinchar un alimento hay que hacerlo encima de un plato o tabla destinado a ello, nunca encima de la misma fuente.

- ✓ No subir el tono de voz en el comedor.
- ✓ No hacer corros y dejar desatendidos a los clientes.
- ✓ Acomodar al cliente cuando entra.
- ✓ Durante el servicio se debe intentar que el cliente nunca reclame hacer alguna cosa. Que es deber saber cuándo realizarla.
- ✓ Tener presente que el personal es la imagen de la empresa.
- ✓ Se debe asegurar la solución inmediata a cualquier petición o queja del cliente.
- ✓ Intentar utilizar un vocabulario correcto con los clientes.
- ✓ Mantener un contacto visual positivo.
- ✓ Se debe acompañar al cliente al lugar del establecimiento al que desea ir, en lugar de indicarle cómo llegar.
- ✓ Se debe comunicar inmediatamente a los superiores, situaciones anómalas o cualquier tipo de asistencia o falta de material.
- ✓ Ser natural utilizando un lenguaje sencillo, fácil y comprensible.
- ✓ Un tono de voz amistoso en la conversación muestra una disposición para ayudar.
- ✓ No se discute nunca con un cliente. Se intenta en todo momento solucionar un problema hasta el final; si no se está capacitado para ello, se comunica al superior más cercano.
- ✓ Evitar dar la espalda al cliente.
- ✓ El servicio debe realizarse en silencio.
- ✓ En momentos en que el trabajo desborda al personal, hay que mantener la calma y no correr por el comedor, ya que da la sensación de desorden y de mala organización.
- ✓ Si el sudor de la frente molesta, nunca se usa el lito para secarlo, utilizar un pañuelo.
- ✓ El lito nunca se lleva en el hombro, ni debajo del brazo, ni en el bolsillo. Se lleva en el antebrazo izquierdo y bien doblado.
- ✓ Hacer uso en todo momento del mayor sentido de la discreción. No quedarse quieto al lado de una mesa escuchando conversaciones y menos aún intervenir en ellas sin ser requerido.
- ✓ Si el cliente no pregunta ni requiere algo, es aconsejable no entablar conversaciones y sobre todo no discutir con él. Simplemente se debe ser amable y responder adecuadamente a sus preguntas.



e. Situaciones a evitar en la atención al cliente.

- ✓ Que el cliente tenga que esperar mucho para que le contesten al teléfono.
- ✓ Que nadie acuda a recibir al cliente a su entrada al establecimiento.
- ✓ Que un cliente con reserva tenga que esperar bastante tiempo hasta que le den la mesa.
- ✓ Que se le diga que tiene que esperar un determinado tiempo y luego tenga que esperar mucho más.
- ✓ Que los manteles estén en mal estado, quemados, manchados o rotos.
- ✓ Que la vajilla esté descascarillada, los cubiertos sucios y la cristalería sin repasar.
- ✓ Que las cartas estén rotas o manchadas.
- ✓ Que en una mesa de cuatro personas sólo se den una o dos cartas.
- ✓ Que un cliente tenga que esperar mucho para que le tomen la comanda.
- ✓ Que se acabe alguno de los platos de la carta o el menú sin previo aviso.
- ✓ Que las mesas estén sin calzar. Que las sillas estén rotas.
- ✓ Que tenga que esperar mucho tiempo hasta que le traigan la comida.
- ✓ Que el cliente pida un plato y le traigan otro confundido.
- ✓ Que la comanda llegue incompleta y falte algún plato de los solicitados.
- ✓ Que el mesero no sepa para quién es cada plato.
- ✓ Que el cliente tenga que esperar o llamar al mesero para que le llene la copa.
- ✓ Que un género que debe servirse caliente esté frío o que un plato frío esté a temperatura ambiente.
- ✓ Que los ceniceros estén llenos de colillas y no se cambien.
- ✓ Que una bebida gaseosa no tenga fuerza.
- ✓ Que el cliente tenga la sensación de que el mesero le está haciendo un favor.
- ✓ Que los tarros de salsas tengan el cuello sucio y con restos resecos.
- ✓ Que los géneros del buffet se acaben y nadie los reponga.
- ✓ Que el servicio (banquetes, cócteles, etc.) comience tarde.
- ✓ Que no se desbarase la mesa rápidamente.
- ✓ Que los helados estén excesivamente duros.
- ✓ Que el café este frío.
- ✓ Que no se respeten los horarios de apertura y cierre.
- ✓ Que la factura contenga errores o esté arrugada o sucia.

• La presentación del personal.

Aseo personal: comprende el baño diario, tener el cabello y manos limpias, cuidar el buen olor corporal y aseo bucal; los hombres deben estar bien rasurados y mujeres un maquillaje discreto, no usar perfumes o lociones fuertes. Uniforme limpio y planchado, llevar limpio el calzado entre otros.

- **Amabilidad y cortesía.** Dar la bienvenida.

Saludar.

Escuchar con atención.

Al hablar, hacerlo en forma amable.

Ceder el paso a los clientes.

Guardar la distancia adecuada.

Pedir las cosas por favor.

Pedir ayuda a un compañero cuando se tiene que atender a varios.

3.3.2. La Comunicación.

En el mejor de los casos, cuando un restaurante logra una plantilla equilibrada, con una buena mezcla de profesionalidad, personalidad y conocimientos, el éxito debería estar garantizado, desgraciadamente no es así.



¿Qué otra cosa puede estar fallando? Lo que puede estar fallando es algo tan sencillo como el conocimiento exacto de las **habilidades necesarias** para desarrollar nuestro trabajo, y si nos estamos refiriendo a la atención a los clientes hay muchas posibilidades de que lo que esté fallando sean **nuestras habilidades de comunicación**.

Las habilidades de comunicación son en gran parte innatas, hay personas que las tienen y las desarrollan desde su infancia, y otras que carecen prácticamente de ellas. La clave no está en implantarlas a la fuerza, ni en enseñarlas a toda costa. La comunicación es un arte, y como todo arte tiene un componente innato, y otra parte que se puede aprender.

Lo que es seguro, es que una persona que es comunicativa por naturaleza lo va a tener más fácil para aprender y poner en práctica estas habilidades de comunicación, y que otra persona que no tenga estas habilidades innatas va a tener mucha más dificultad para llegar a ser un profesional de la comunicación, aunque, con esfuerzo, podrá mejorar mucho en esta faceta, fundamental para **la atención al cliente**.

3.3.3. La comunicación verbal y no verbal.

En comunicación no sólo tenemos que tener en cuenta lo que decimos, sino cómo lo decimos. Por este motivo hablamos de comunicación verbal y no verbal. Cuando nuestro interlocutor no nos está viendo, como en una conversación telefónica, la cadencia de nuestra voz, el tono e incluso nuestros gestos, constituye la comunicación no verbal en estos casos.

En restauración existen muchas formas de comunicación, si bien las que más nos interesan son la oral y la comunicación telefónica.

Comunicación oral.

La base de la relación entre nosotros y el cliente está en la comunicación que debe de existir entre ambas partes, para obtener un resultado positivo.

Son muchas las ocasiones donde existe la diferencia entre:

- Lo que se piensa decir
- Lo que se dice
- Lo que se oye
- Lo que se interpreta

Debemos de desterrar actitudes de prepotencia o expresiones de suficiencia ante un cliente que no se expresa correctamente o que no entiende nuestras explicaciones.



Cada cliente es diferente, física, intelectual y caracterológicamente, y por tanto debemos actuar de forma distinta en base a la persona que tenemos delante. Hemos de adaptarnos a nuestro interlocutor.

La base de nuestro éxito es:

- Comprender lo que quiere el cliente.
- Hacernos comprender por el cliente.

La comunicación no verbal.

Los tres factores más importantes que influyen en la comunicación son:

- Los gestos
- El tono
- Las palabras



Es tan importante saber hablar y expresarse, como saber escuchar y mantener una actitud adecuada.



Las palabras no son la parte más importante de la comunicación; el lenguaje corporal tiene muchos más peso en el contexto general (la forma de vestir, de sentarse, de mover la cabeza o las manos).

Asimismo, el tono de voz, la cadencia, las pausas y el estilo también tienen suma importancia en la comunicación.

Control de la comunicación			
El contacto visual	+	<i>Claridad</i>	+
	=		=
	-		-
Los gestos fueron	+	Énfasis	+
	=		=
	-		-
La postura	+	Las preguntas fueron	+
	=		=
	-		-
Los ademanes	+	Los silencios	+
	=		=
	-		-
Uso de los medios	+	Acuse de recibo	+
	=		=
	-		-
Volumen de la voz	+	Preguntas retóricas	+
	=		=
	-		-
Rapidez	+	Alargué lo positivo	+
	=		=
	-		-
Ignoré lo positivo	+	Cambié el tema	+
	=		=
	-		-

ACTIVIDADES:

En grupos de trabajos y en la práctica real, aplicar las técnicas de comunicación y las habilidades sociales específicas, las normas de protocolo del servicio y la conducta e imagen personal, Poniéndolo en práctica al momento de atender al cliente durante el servicio de bar-cafetería.

AUTOEVALUACION:

EJERCICIOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Explique, Cuales son los tipos de clientes y sus tratamientos. 2. ¿Cuáles son las normas de protocolo y de conducta e imagen personal? 3. ¿Cómo se da la comunicación verbal y no verbal en el servicio?

Unidad 4: TECNICAS DE VENTA Y FACTURACION EN SERVICIOS DE BAR Y CAFETERIA.

Objetivos de la Unidad:

- Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en barra y mesa, fórmulas de restauración y servicio, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes.
- Desarrollar los distintos tipos de facturación y cobro en restauración.
- Desarrollar la normativa de protección de consumidores y usuarios de Nicaragua.

4.1. Descripción de las técnicas, formas y procesos de mercadeo y venta directa de alimentos y bebidas en el bar-cafetería.

4.1.1. Etapas de la venta:

En la restauración actual el objetivo a lograr con las ventas es el de **conseguir un equilibrio entre la satisfacción del cliente**, intentando fidelizarle, **y obtener un aumento de los ingresos**. Para ello hemos de considerar los momentos claves para ejecutar esta acción a lo largo del desarrollo del servicio.

- Un profesional debe poner especial atención a los siguientes aspectos:
- Falta de sinceridad, respeto, formalidad o amabilidad.
- Distracción de la atención mientras atendemos a un cliente.
- Desconocimientos de los productos y servicios.
- Exceso o falta de entusiasmo y de confianza.
- Hablar mal de la competencia.
- Comentar problemas y dificultades de los compañeros y de la empresa a los clientes.

El mesero debe considerar la venta como un proceso que debe de gestionar. Conocerlo es la clave para el éxito. Existen 6 etapas en todo proceso de venta en el comedor:

1. Planificación: Claves información, seguridad y ajuste a los procedimientos de la empresa.
2. Acogida: Claves de amabilidad y empatía.
3. Presentación de la oferta y toma de pedido: Claves amabilidad y oportunidad.
4. Seguimiento: Claves discreción y comunicación.
5. Despedida: Claves cortesía y sencillez.
6. Evaluación: Claves reflexión y memoria.

1. Planificación.

Se viene a desarrollar en el pre-servicio. Se atiende a criterios organizativos y de conocimiento de la oferta (relaciones con cocina). El principal objetivo a lograr en esta fase es que no exista la improvisación, generando en el cliente el necesario clima de confianza. Cuantos más procedimientos tengamos definidos, más exhaustivos sean y mejor se adapten a las expectativas del cliente, más facilidad tendremos para conseguir nuestros objetivos.

2. Acogida.

Es una fase fundamental y, al igual que las otras, su éxito se basa en gran medida en el trabajo de la fase de planificación. No sólo la primera impresión cuenta (aunque no podemos descuidarla), también la empatía jugará un papel protagonista en esta fase. Intentaremos conocer los deseos y necesidades del cliente.

Relevante va a ser que a su llegada, el cliente se sienta atendido y recibido, la sensación de espera en la entrada sin ser atendidos o cuanto menos recibidos o saludados, rompe entre otras cosas el relativo clima de confianza.

Debemos hacer que el cliente se sienta bienvenido de una forma espontánea y natural:

- Debemos utilizar siempre que nos sea posible el nombre del cliente (cubriendo la necesidad de reconocimiento de éste).
- Ofrecer la “mesa de siempre” o aquella que entendamos va a ser de su agrado y acompañándole hacia ella.
- Utilizar normas de cortesía que resulten ser de la satisfacción del cliente (retirar sillas).
- Siempre con un gesto amable y una sonrisa (comunicación no verbal).

3. Presentación de la oferta y toma de pedido.

Se debe dejar unos minutos desde que el cliente se acomoda y ambienta hasta el momento de presentar las cartas, manteniéndose atentos a la mesa. Al presentar las cartas en la mesa aprovecharemos para hacer algún comentario sobre alguna elaboración que no se presente en la carta, o bien sobre aquellas que pretendemos despertar interés o deseo por parte del cliente.

Dejamos nuevamente unos minutos para que el cliente decida su elección, manteniéndonos atentos, ya que posiblemente la mayoría de clientes precisarán de información y asesoramiento sobre alguna de las elaboraciones.

En esta fase cobra de nuevo una gran importancia la empatía, que nos permitirá orientar la elección del cliente, así como la capacidad comunicativa y el conocimiento en toda su amplitud de la oferta y de las técnicas de servicio.

La anotación en la comanda debe ser lo más breve posible. No olvidemos la premisa de no intentar forzar la venta de algún plato o producto, pues suele resultar desacertado. Igualmente no debemos ofertar sólo productos caros con el fin de aumentar los ratios de la pìpina.

4. Seguimiento.

En este punto se van a desarrollar dos tareas fundamentales, por un lado las propias del servicio a tenor de lo especificado en la comanda, y por otro de supervisión de que esto se lleve a cabo en la medida que esperaba el cliente.

En la primera pondremos atención a servir a los clientes lo solicitado, que no haya bailes de platos, que las temperaturas u los términos sean los adecuados, etc.

En la segunda contrastaremos que lo solicitado se ajusta a las expectativas marcadas, observando o preguntando al cliente e intentando de nuevo aclarar cuantas dudas pudiera tener, a la vez que reforzamos mediante estas acciones la necesidad de reconocimiento de nuestros clientes.

Si procede y resulta natural, consideraremos indicar algún elogio hacia aquellos comentarios que no transmitan los clientes. No olvidemos ser lo más naturales posibles en esta punto, ajustando según el perfil de los clientes el tiempo que estemos en cada mesa, así como el tipo de comentarios.

Un mesero profesional es discreto y diligente, la clave está en realizar el servicio anticipándose, antes de que el cliente se percate de que el mesero ha estado ahí.

5. Despedida.

Si resulta importante la acogida, tanto o más lo va a ser la despedida. Tengamos en cuenta que cuando un cliente pide la cuenta es porque tiene, generalmente, propósito de irse con prontitud; en este caso, la percepción del paso del tiempo por parte del cliente entre que pidió la factura y es cobrado, va a ser mucho mayor que la de, por ejemplo, la espera para acceder a una mesa se está correctamente atendido. Por tanto, el procedimiento de cobro tiene que estar perfectamente establecido en el sentido de resolverse en el menor tiempo posible.

Aplicaremos en esta fase todas las atenciones y fórmulas de cortesía que entendamos convenientes. Para la despedida casi nunca un “*Adiós*”, puede utilizar frases como “*Hasta pronto*”, y siempre “*Gracias*”.

6. Evaluación.

Tiene como objetivo comentar todas las incidencias producidas durante las fases anteriores, que de forma constructiva y participativa deben realizar todos los componentes del equipo. En esta fase se debe recapitular sobre los errores cometidos aplicando las mejoras oportunas. En el transcurso de esta reflexión se deben referir todos los datos que nos orienten sobre los gustos e inclinaciones de los distintos clientes.

4.1.2. Métodos de venta aplicadas al comedor.

Venta directa.

Entendemos esta tipo de venta como la que se produce en el cara a cara con el cliente, en esta caso nuestra herramienta fundamental va a ser nuestra capacidad comunicativa y el uso que hagamos de las palabras y de la información que obtengamos a través de la formulación de distintos tipos de preguntas.

La forma en que construyamos la oración puede ser determinante para que se produzca la venta; en este sentido las sugerencias se deben realizar de forma clara y directa, en el momento adecuado y dejando el menor margen posible para la respuesta negativa.

TÉCNICA DE LA PREGUNTA			
Variante	Objetivo	Ejemplo	Uso
Pregunta cerrada: Tienen como respuesta los monosílabos sí o no, o bien, puede o quizá.	Obtener información concreta y breve sobre gustos o motivaciones del cliente.	¿Le gustan los vinos...?	Clientes poco comunicativos. Conveniente para dirigir o encauzar un producto.
Preguntas abiertas: La respuesta que se espera suele ser amplia.	Obtener información general para reorientarla con preguntas cerradas.	¿Qué tipo de vino le gusta con la comida?	Clientes comunicativos.
Preguntas alternativas: Incitan al cliente a realizar una elección entre dos.	Mantiene la impresión de que el cliente elige libremente.	¿Prefiere usted un postre ligero como la espuma de... o nuestro biscuit..?	Cliente duro o nervioso. Muy efectiva para aperitivos y postres.
Preguntas condicionantes: Orientan la respuesta del cliente.	Llevar al cliente donde nos interesa.	¿No le parece a usted que puede resultar mejor un vino dulce que...?	Cliente condicionado y/o extrovertido.

El otro aspecto de la venta directa lo constituye **la argumentación, el conocer nuestros productos y ofrecerlos**. Los argumentos deben ser **claros**, ajustados al nivel de comprensión de los clientes, y **precisos**, en el sentido de ajustarse a la motivación del cliente.

Venta Indirecta.

Se entiende como aquella que se puede producir como consecuencia de la principal. Ej: Si recibimos a una pareja en el restaurante y les ofrecemos que esperen en el bar mientras preparamos la mesa, se puede producir una venta en el bar que no estaba prevista.

En la misma línea, muchos establecimientos ofrecen productos en la entrada o merchandising de su propia marca como oferta complementaria del establecimiento.

Se considera venta indirecta la que se produce de la asociación de productos, como cuando ofertamos dos entrantes para compartir a una mesa que no quería entrada, mientras esperan se cocine algún plato principal de cocción larga que les hemos avisado (paella, carré de ternera, etc.).

Venta Silenciosa.

La consideramos como una serie de elementos no verbales que vienen a incidir directamente en la venta o bien, van a servir como estímulo o apoyo a la venta directa.

Se pueden establecer estos elementos en a través de ubicar en lugares estratégicos de la carta determinadas elaboraciones o bien sugerencias comentadas de manera estimulante. Esto forma parte de un proceso que se conoce como **“ingeniería de menús”**.

También la exposición de materias primas decoradas suele cumplir esta función.

Venta telefónica.

En algunas ocasiones en el caso del room-service tendremos que realizar tareas de atención y de ventas a través del teléfono.

Es importante tener en cuenta y aplicar las siguientes consideraciones:

- Tener disponibles los formularios y demás material que vayamos a necesitar, localizados y organizados.
- No descolgar el teléfono inmediatamente, ni tampoco dejarlo sonar más de tres veces.

TÉCNICA DE VENTA SUGERIDA		
Sugerimos...	Error	Positivo
Presentar imagen específica, lo concreto y no lo abstracto.	“Le sugiero papas de guarnición”	“Prefiere papas fritas o nuestro puré especial con su churrasco”
Realizar sugerencia de forma concisa	“¿Va a tomar postre?”	¿Qué desea de postre?”
Emplear frases de elección entre varias ofertas	¿Van a tomar postre? ¿Va a tomar café?	¿Desearía como postre una muestra de las distintas elaboraciones de repostería o nuestra especialidad, la crema semifría de praliné antes del café?
Sugerir algo más caro	Langosta o sardinas	Camarones, sardina o langosta (venderemos los camarones).
Ofrezca algo “mejor” y con mejor margen si no tenemos algo que nos solicitan	“NO hay...”	Se nos acabó, pero le ofrezco un succulento pescado al vapor.
Utilice como estímulo apoyos visuales		Carros de postre, quesos, decoraciones en aparador...

- Identificarnos. Buenos días, Departamento tal, le atiende. ¿En qué puedo servirle?
- Identificación del cliente.
- Indicar a través de nuestras sugerencias aquello que facilite el servicio.
- Reconfirmar el pedido. ¡Muy bien señor en unos minutos pasamos la ensalada y el churrasco bien hecho.
- La despedida en los términos referidos anteriormente.

4.2. Facturación y cobro en restauración

4.2.1 La factura

En este punto se procederá con rapidez, ya que es sumamente molesto el tener que esperar excesivo tiempo para abonar la factura.

- Se entregará la factura doblada y en una bandeja, a la persona que lo solicitó.
- Se estará atento al depósito del dinero o bien tarjeta de crédito, y se irá en su búsqueda.
- Entrega en facturación y devolución de cambios.
- Cuando los clientes se levanten de la mesa, acompañar al guardarropa y entrega de artículos; ayudando, si es necesario, a colocar chaquetas y abrigos. Posteriormente se les despide y se agradece su visita.

La factura es el documento que el restaurante entrega al cliente, como justificante de pago de los servicios consumidos por éste en el establecimiento. Existen diferentes formatos de facturas, todos adaptados a las diferentes necesidades, aunque en todos ellos deben aparecer como mínimo los siguientes conceptos:

Datos del establecimiento:

- ✓ Nombre comercial
- ✓ Dirección
- ✓ Teléfono
- ✓ Código Identificación Fiscal – CIF
- ✓ Categoría del establecimiento
- ✓ Número de factura

- ✓ Nombre
- ✓ Número de mesa
- ✓ Número de habitación
- ✓ Número de comensales
- ✓ Fecha

Datos del cliente:

Descripción de los servicios consumidos. Con la especificación de la cantidad y precio unitario de cada uno de ellos. Subtotal o suma total de los servicios prestados

Total de factura, que se obtiene sumando el subtotal más los impuestos correspondientes; o bien sumando todos los servicios consumidos si los precios ya incluyesen los impuestos.

		
C/BARROETA ALDANAR-9- 48001 BILBAO BIZKAIJA BOCHAR 4 S.L. CIF-B/48704019 I.V.A. INCLUIDO TELEFONO:944 242 466 elmuelle@telefonica.net		
FACTURA 039235	FECHA: 13/06/2013	
COMENSALES:000	MESA:004	PAG:001
UNI.	DESCRIPCION	PRECIO IMPORTE
2	MENU DEL DIA	12,50 25,00
1	Sofo, Cortado	1,40 1,40
1	Con Leche	1,45 1,45
BASE	% IVA	IVA
25,32	10,00	2,53
TOTAL		27.85
Contado		27,85
CAJERO:01	TURNO:1	
ESKERRIK ASKO - GRACIAS POR SU VISITA.		

Existe otra posibilidad de diferenciar distintos importes en función del departamento que haya prestado el servicio (cocina, bodega, bar, otros, etc...).

Para la elaboración de la factura, el cajero parte de todas las primeras comandas que le ha entregado el personal de sala (comanda de platos, comanda de vinos, comanda de postres, cafés, etc...). Una vez efectuada la factura, colocará la copia de ésta con el conjunto de las primeras copias que le han valido de referencia. Con estos documentos el cajero hará la liquidación (que es donde se recogen todas las ventas realizadas durante el servicio).

El proceso de facturación puede realizarse por medios manuales o mecánicos. En la actualidad, gracias al avance de las tecnologías informáticas, la facturación mecanizada se ha impuesto en la mayoría de los establecimientos. Estos sistemas informatizados ofrecen una serie de ventajas:

- a) Mayor fiabilidad en los cálculos matemáticos. Elimina error humano.
- b) Posibilidad de efectuar correcciones sobre la marcha y mejora de la prestación final del documento.
- c) Con la información acumulada, posibilidad de realizar todo tipo de informes de ventas, producción, etc.
- d) Ahorro de tiempo, trabajo y personal.

4.2.2 Caja del día.

Este tipo de operación e impreso refleja lo cobrado y pagado por el cajero durante el día. En su impreso se deben anotar todos los cobros y pagos realizados por el cajero, especificando en el resumen de caja, el importe total de los cobros por cada uno de los conceptos posibles. La diferencia entre lo cobrado y lo pagado es el "total de caja". El "arqueo de caja" se utiliza para que el cajero pueda especificar en qué tipo de moneda o papel, entrega lo cobrado durante el día. Evidentemente el "total de caja" y el "arqueo de caja" deben coincidir exactamente.

4.2.3 Diario de producción e informe de ventas.

Al finalizar el día, y como culminación de todo el proceso de facturación y cobro del día, el cajero confecciona un informe que refleja la producción del día. Este documento recibe el nombre de "diario de producción", en él figuran preferentemente tres tipos de información:

Número de cubiertos vendidos. Es decir, número de clientes.

Precio medio del cubierto:

Total de producción / N° de cubiertos=Precio medio del cubierto

Índice de frecuentación:

(Total cubiertos vendidos X 100) / Total de cubiertos posibles=I.F.

El “informe de ventas” consiste en la relación total de los platos de la carta, el número de raciones vendidas de cada uno de ellos, el importe total de cada plato, el tanto por ciento sobre el total, tanto del día como del día anterior y el total acumulado. Con este informe se tiene una visión sobre los platos más solicitados y los menos solicitados: planificación de la oferta.

4.2.4. Tipos de facturación y características.

Dependiendo del establecimiento el cliente tiene varias opciones para realizar su pago:

- ✓ Efectivo (moneda nacional y/o internacional).
- ✓ Tarjeta de crédito o débito.
- ✓ Cortesías (si es que el cliente las posee).

Secuencia operativa en la realización del cobro y despedida de los comensales.

1. Primeramente cabe hacer una observación; únicamente se puede realizar el cobro si es solicitado por el comensal, ya que resultaría de muy mal gusto llegar a la mesa con el cobro sin antes haber sido solicitado.
2. Solicitar en el área de caja el cierre de la cuenta del cliente y la solicitud de la nota de pago, especificar si solo se desea la nota de pago o el cliente desea la expedición de una factura.
3. Una vez llevada la nota del cobro, esperar hasta que el comensal autorice que puedes llevarte el pago y nunca mostrar interés por la propina.
4. Retirar la charola de cobro y llevarla al el área de caja.
5. Presentar al responsable del cobro la cuenta y la forma de pago del cliente.
6. Una vez ya efectuado el cobro, ya sea en efectivo o tarjeta de crédito/débito; devolver el dinero sobrante o voucher de la tarjeta para que éste sea firmado.
7. El responsable del área de caja debe proporcionar al mesero el comprobante del pago del cliente y dejar un original y copia para el control interno del establecimiento.
8. La despedida del cliente debe ser cordial y amable agradeciendo la preferencia por nuestra empresa; si hubo propina esperar a que todos los comensales se retiren y así tomarla.

Manual e informatizada

En un establecimiento de A y B; la presentación de la factura puede variar de acuerdo a la calidad y prestigio del restaurante: puede presentarse al solicitante en un fólter o simplemente entregarle la factura.

Se debe presentar en el momento que el cliente solicita y requiera la factura.

Una vez que al mesero se le solicita la factura debe supervisar si el solicitante es un cliente preferente, el sistema de la empresa debe de tener datos de alta los datos y registros del cliente requeridos para la elaboración de la factura.

Si el solicitante no fuera un cliente preferente de la empresa el mesero deberá solicitar al cliente su nombre, la clave de su registro fiscal, la dirección, el teléfono así como todos los datos que contenga la factura expedida por su empresa en algunas empresas varían algunos elementos de integración de las facturas.

Cuando la empresa no expide facturas es responsabilidad de la empresa expedir algún comprobante de consumo ya sea un ticket, o alguna nota de consumo.

4.2.5 Sistemas de cobro: contados y créditos

Cuando se solicita la cuenta de los servicios consumidos en el establecimiento, el cajero cierra la cuenta de la mesa y la pasa al personal de sala, el cual a su vez se la entrega al cliente para su cobro. Una vez que el cliente recibe la factura, hay dos formas básicas de cancelar el importe de la misma:

Contado.

El cliente hace efectivo el pago de la factura abonándola en efectivo, con travel check (cheque de viajero) o tarjeta de crédito o cualquier otro medio de pago aceptado por el establecimiento. Algunas empresas consideran determinados medios de pago como crédito, es el caso de las tarjetas de crédito. Una vez que el cliente efectúa el pago al contado, se le entrega el original y una copia de la factura como justificante de dicho pago.

Crédito

A diferencia del caso anterior, el cliente no abona la factura, sino que simplemente la firma. El crédito se produce básicamente en tres situaciones:

Cuando el cliente tiene crédito personal en el establecimiento, ya sea a nivel particular o bien a nivel de empresa.

Cuando el cliente acude al establecimiento con un bono, ya sea de agencia o no, que cubre el pago de la factura por los servicios consumidos.

Cuando se trata de un establecimiento hotelero y el cliente permanece alojado en el mismo. En este caso, la factura del restaurante o bar debe pasarse al departamento de facturación del hotel para que sea anotada en la factura general del cliente.

Pago Con Tarjeta De Crédito

- ✓ Toma la tarjeta y se dirigirá a caja del restaurante.
- ✓ Procesar el cargo a la tarjeta en una Terminal bancaria.
- ✓ Regresa donde el cliente y le entrega el voucher para que lo firme.
- ✓ Entrega la copia al cliente.
- ✓ Entrega la original a caja la que se adjuntara a la factura de consumo.

En cualquier caso el original de la factura no se le entrega al cliente, ya que sirve como justificante para el cobro de los servicios prestados.

Los pagos con Tarjeta de crédito puede ser hechas a través de American Express, Visa, Diner's y Master Card o por Tarjetas de Débito como Visa Electrón o Maestro de Master Card.

Comprobación de los servicios facturados

Este tipo de documentación es muy frecuente en los establecimientos hoteleros, donde cada departamento, al final del día, debe presentar una liquidación de todos los servicios prestados, facturados y cobrados (ya sea por crédito o por contado). El impreso utilizado para realizar las liquidaciones difiere de unos establecimientos a otros.

Para confeccionar el impreso, el cajero parte de las facturas de cada una de las mesas, anotando los importes productos en cada uno de los conceptos. Este formato distingue claramente entre la facturación en concepto de menú y la producida en concepto de carta.

Cuando un cliente acuda al restaurante del hotel sin estar alojado en el, la casilla utilizada para el numero de habitación debe quedar en blanco, de esta manera se puede saber el número exacto de cliente propios y de pasantes.

Esta liquidación se entrega a la persona responsable de la facturación general del hotel (normalmente el departamento de caja-recepción) junto con la caja del día. Evidentemente la suma de los conceptos de contado y crédito debe cuadrar con la suma de la producción total de cada uno de los servicios. Así mismo la suma de la columna "contado" de la liquidación debe cuadrar con lo realmente cobrado por el cajero de salón y que se refleja en la caja del día.

ACTIVIDADES:

De forma individual por medio de la práctica real, aplicar las técnicas y procesos de mercadeo y venta directa de alimentos y bebidas en el bar-cafetería. Al finalizar realizar un informe escrito, explicando que tipos de técnicas aplicó, entregar a su docente.

AUTOEVALUACION:

EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN
<ol style="list-style-type: none">1. Nombra las principales tareas del post-servicio2. ¿Para qué sirve el control de material?3. Tipos de inventarios.4. Cuáles son los métodos de venta aplicadas al comedor5. Conceptos mínimos que debe llevar la factura.6. ¿Qué información refleja el diario de producción o informe de ventas diario?

GLOSARIO

Aparadores: Normalmente son unos muebles de madera con diferentes cajones, baldas y compartimentos, destinados a guardar el material del restaurante: cristalería, cubertería, vajilla, lencería, menaje y petit-menaje.

Armario-cava: Parte de la bodega del restaurante, donde estarán perfectamente guardados y conservados los diferentes vinos del restaurante.

Buffet: normalmente suele ser una mesa colocada a la entrada de la sala, con diferentes alturas, donde se mostrarán a los clientes una serie de platos, fundamentalmente fríos y artísticamente decorados.

Carro de entremeses: como su nombre indica, sirve para el servicio de entremeses. existen dos tipos fundamentales: móvil, tipo noria y fijo.

Carro caliente: se utiliza para el transporte, presentación y servicio de determinados géneros (generalmente grandes piezas asadas), guarniciones y salsas.

Carro de quesos: dispone de una superficie lisa donde se colocarán los diferentes tipos de quesos que ofrece el establecimiento.

Carro de bebidas: se emplea para el transporte, presentación y servicio de diferentes aguardientes y licores.

Carro de servicio: para transportar material del office al comedor.

Carro de habitaciones: utilizado para room-service.

Cacillo de la cafetera: Pequeño plato metálico perforado, de diferente capacidad según se utilice para la elaboración de uno o dos cafés, y que está situado dentro del denominado "portacacillos".

Cubertería. Los cubiertos más utilizados en los establecimientos de cafetería y bar.

Flambear: Rociar una preparación caliente con vino o licor y acercarla al fuego para que ésta se inflame.

Grupos o Brazos de la cafetera: existiendo cafeteras de 1, 2, 3, 4, o incluso 5 grupos. En estos grupos se colocan los "portacacillos", que se fijan mediante un giro de 45 grados a la derecha. Una vez fijado, se acciona el mecanismo, normalmente un botón, para permitir el paso del agua por el grupo hacia el cacillo de café y su posterior filtrado para obtener el líquido deseado.

Gueridón: Mesa rectangular con ruedas empleada como apoyo y para trinchar en el comedor.

Maitre: Término comúnmente utilizado para designar al jefe de comedor o maestro de sala, es el encargado de ofrecer al cliente los servicios del restaurante. Es también, el encargado de trinchar y cuidar de la presentación de los manjares.

Mesas auxiliares o gueridones: estas mesas tienen la misión fundamental de ayudar al personal de sala durante el servicio.

Muletillas: Plato trincherero con servilleta doblada en forma de sobre, que sirve para preparar, trasladar y colocar los cubiertos en la mesa del cliente.

PARA SABER MÁS



<http://enah.edu.ni/files/uploads/biblioteca/387.pdf>

https://www.google.com.ni/search?q=PREPARACION+Y+ELABORACION+DE+CAFE+BATIDOS+Y+TE&hl=es-419&biw=1366&bih=651&site=webhp&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiE1N2f0dHKAhUI6SYKHVvAD7IQ_AUIBigB

<http://biblioteca.enah.edu.ni/archivo/pdf/828.pdf>

<https://www.youtube.com/watch?v=fYPEBkD1A80>

<https://www.youtube.com/watch?v=NG18vYT4Xhw>

<http://www.yara.com.co/crop-nutrition/crops/cafe/informacion-esencial/caracteristicas-del-cafe/>

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

ALONSO RODRÍGUEZ, A. y LÓPEZ ZAMARRA, C.: Guía práctica del servicio de mesa. Espasa-Calpe.

BACHS, J. y VIVES, R.: Servicio de atención al cliente en Restauración. Síntesis.

BOULICOT, T.: Travaux pratiques de Restaurant. B.P.I. Editions.

CERRA, J.: Curso de Servicios Hoteleros, vols. 1-5. Paraninfo.

CERRA, J.; DORADO, J.; ESTEPA, D. Y GARCÍA, P.: Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración. Síntesis.

DE JUANA, M. Y ESPANTALEÓN, R.: El Restaurante. Manual profesional.

DUIJKER, H.: Atlas de los vinos de España. Plaza & Janes.

ENCICLOPEDIA SALVAT: La Gran Cocina, vol. "Bebidas". Salvat.

FELIPE GALLEGO, J.: Manual Práctico de Bar. Paraninfo.

FELIPE GALLEGO, J.: Manual Práctico de Restaurante. Paraninfo.

GARCÍA DEL RÍO, F.: El libro del catador de vinos. Alianza.

GROSSELIN, B. y CAILHOL, M.: Practique du Bar et des Cocktails. B.P.I. Editions.

HOROVITZ, J.: La calidad del servicio (A la conquista del cliente). McGraw Hill.

HOROVITZ, J.; JURGENS, P.: La satisfacción total del cliente. McGraw Hill.

LÓPEZ COLLADO, A.: Hostelería, curso completo de servicios.

MARÍN, C.: Gestión hotelera. Editur.

ROLLANO BORÚS, E.: Derecho laboral turístico. Síntesis.

SÁNCHEZ FEITO, J.M.: Procesos de servicios en Restauración. Síntesis.

TÉCNICAS BÁSICAS DE SERVICIO DE VINOS; Pedro PÉREZ ARAUZO