

## SERVICIO DE BAR Y RESTAURANTE



# **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, en la Argentina, cada vez más jóvenes se acercan a los restaurantes y ven posibilidades concretas de crecer y progresar en esta profesión, que en otras partes del mundo goza de prestigio y es muy bien remunerada desde hace ya mucho tiempo.

Si tenemos en cuenta el momento que vive el país, lo difícil que es conseguir trabajo (cualquiera que sea), y comparamos eso con la cantidad de establecimientos gastronómicos que se abrieron en los últimos años, veremos que hay posibilidades concretas de ocupación en el rubro.

Una industria que crece: La presencia de las grandes cadenas internacionales, dio enorme impulso a la construcción de hoteles y restaurantes. Tanto en la Capital como en el interior hay cientos de nuevos establecimientos, lo que hace que nos preguntemos qué es lo que busca el cliente, para lograr que venga y vuelva a nuestro establecimiento y no al de al lado.

Según estadísticas, las quejas habituales de los clientes son:

- 1) 60% falta de atención y/o servicio
- 2) 11% mala calidad de comida
- 3) 4% sector fumador / no fumador
- 4) 2% higiene en general

## **LOS 9 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA HOSPITALIDAD Y EL SERVICIO**

1. Recepción amigable y cortés.
2. Conocimiento del producto.
3. Eficiencia.
4. Sincronización.
5. Flexibilidad.
6. Constancia.
7. Comunicación efectiva.
8. Infundir confianza.
9. Superar expectativas.

Estos nueve principios, además de ser una guía práctica sobre el “*how to*” del servicio, delimitan sus aspectos menos tangibles.

Por menos tangible no debe entenderse menos importante; de hecho, la atención que se pone en estos detalles es lo que caracteriza la excelencia de un servicio.

En el competitivo mercado actual, la calidad del servicio es tan importante como la comida, y a veces incluso más.

## **SÓLO HAY UNA OPORTUNIDAD DE DAR UNA BUENA PRIMERA IMPRESIÓN**

Cuando alguien llega a un restaurante hace, en pocos minutos, pequeñas apreciaciones que pueden alterar el total de la velada.

Si todo lo que se ve al entrar –incluyendo el espacio físico, la decoración, el equipamiento y el staff– presenta un aspecto pulcro, desaparecen las dudas que el cliente pudiera tener sobre las condiciones sanitarias de sectores a los que no tiene acceso, como la cocina.

## **RECEPCIÓN AMIGABLE Y CORTÉS**

Una bienvenida de este tipo da al cliente la posibilidad de relajarse y disfrutar su estadía.

Del mismo modo, una despedida cálida lo hará sentir deseos de volver.

## **CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO**

El cliente suele requerir información acerca de diferentes productos mencionados en el menú. Sólo un miembro del staff con un profundo conocimiento del menú (ingredientes, preparación, presentación, etc.) puede ayudar en una elección correcta.

No hay que olvidar, tampoco, ítems que no figuren en el menú pero que puedan contribuir a tomar la mejor decisión.

## **EFICIENCIA**

La eficiencia es importante para el restaurante y para el staff por razones obvias: permite hacer más trabajo (y más dinero) con menos esfuerzo.

El cliente se sentirá cómodo y tranquilo si ve que el personal trabaja con rapidez, seguridad y discreción.

## **SINCRONIZACIÓN**

El personal debe anticiparse a las necesidades del cliente. Por esto entendemos la provisión de servicios y productos incluso antes de que el cliente se dé cuenta de que los necesita.

Ejemplos:

- Tomar pedidos dentro de un tiempo razonable desde el momento en que los clientes se ubican y leen el menú.
- Disponer la cubertería en su lugar antes de que el cliente la necesite. Es frustrante para un comensal tener frente a sí un postre y no la cuchara o el tenedor para comerlo.
- Ofrecer pan, manteca o agua extra sin que el cliente tenga que pedirlos.
- Llevar a la mesa el azúcar antes que el café, para evitar que éste se enfríe mientras el cliente espera.

## **FLEXIBILIDAD**

Es fundamental entender que, aunque hablemos en términos de principios básicos, éstos deben estar caracterizados por la flexibilidad.

Por ejemplo, si dos clientes se encuentran muy ensimismados en una conversación, a pesar de que sabemos que se sirve por la derecha, el sentido común (flexibilidad) nos llevará a servir a ambos desde el mismo lado.

## **CONSTANCIA**

Una persona va por primera vez a un restaurante por diversos motivos, pero regresa por uno sólo: le gusta el lugar, su comida y su servicio.

La práctica de los principios básicos que enunciamos puede inducir a alguien a volver al restaurante una vez, pero el único modo de asegurarnos su lealtad es la constancia en la alta calidad de la comida y del servicio. Un único episodio de mal servicio puede desalentar al cliente en su deseo de regresar; el boca a boca hará el resto.

La clave para un éxito a largo plazo es dar un servicio de excelencia a cada cliente, cada día, cada semana, cada mes, cada año.

## **COMUNICACIÓN EFECTIVA**

El arte de la comunicación consiste en transmitir la información justa en el momento exacto. Por ejemplo, cuando un camarero describe especiales que no aparecen en el menú, o bebidas que puedan enaltecer el plato seleccionado.

La idea es que el camarero pueda reconocer lo que el cliente quiere y darle información al respecto de un modo no agresivo (no es necesario que dé cátedra al comensal haciéndolo sentir incómodo o ignorante).

Es importante que el staff esté permanentemente "leyendo la mesa", en busca de guiños que le sugieran las necesidades del cliente.

## **INFUNDIR CONFIANZA**

Entre el cliente y quien lo atiende debe establecerse una relación confiable.

El cliente tiene que poder sentirse seguro acerca de la correcta descripción de los ítems que figuran en el menú y de la observancia de las normas de sanidad. De hecho, cuando alguien pide café descafeinado sólo cuenta con la palabra de quien lo atiende para saber si efectivamente le sirven café descafeinado.

## **SUPERAR EXPECTATIVAS**

El cliente que regresa pretende encontrar en cada visita el mismo nivel de servicio. De todos modos, un servicio de excelencia desarrolla permanentemente nuevos caminos para que la experiencia sea cada vez mejor.

Los pequeños detalles que exceden las expectativas, como recordar el nombre de un cliente, o invitarlo con una copa si resultó afectado por un malentendido, suelen ser muy apreciados.

# MATERIAL DE SERVICIO

Se divide en tres rubros principales: vajilla, mantelería y mobiliario.

## **VAJILLA**

Su importancia radica no sólo en la impresión que da su disposición sobre las mesas en el momento de la llegada de los clientes. Además debe contar con otras cualidades relativas a economía, durabilidad y facilidad de limpieza. Está compuesta por cubertería, cristalería y loza o porcelana.

## **CUBERTERÍA**

- Cuchillos: principal, principal serrucho (carnes), entrada, postre, manteca, quesos, pescado.



CUCHILLO DE MANTEQUILLA



CUCHILLO DE MESA



CUCHILLO DE PASTELERÍA



CUCHILLO DE PESCADO



CUCHILLO DE QUESO



CUCHILLO DE SERVIR PESCADO



CUCHILLO DE TRINCHAR



CUCHILLO STANDARD

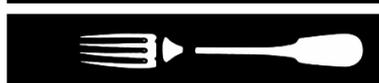
- Tenedores: principal, entrada, postre, pescado, fondue de queso, fondue de carne, ostras, caracoles.



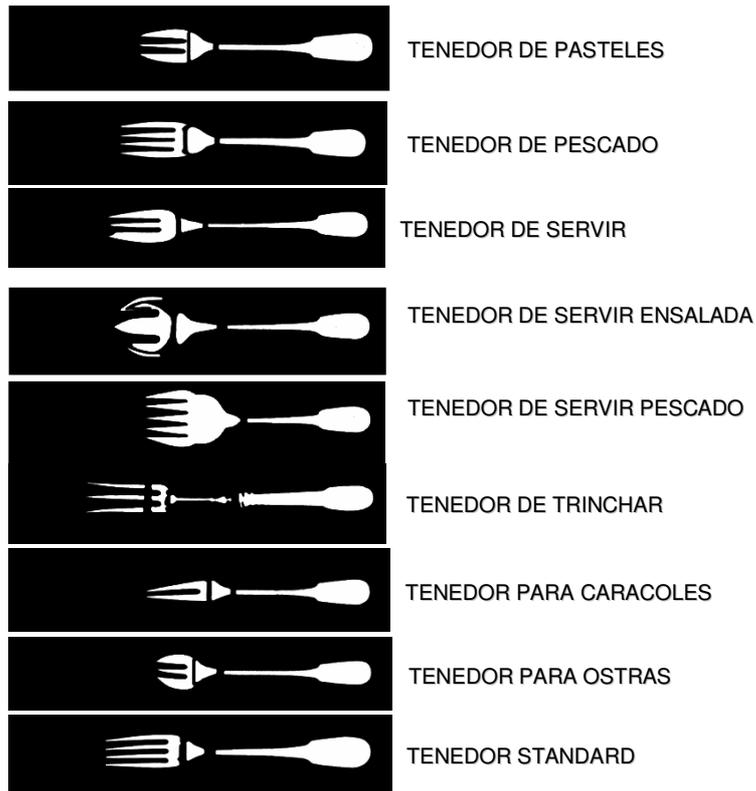
TENEDOR DE ENSALADAS



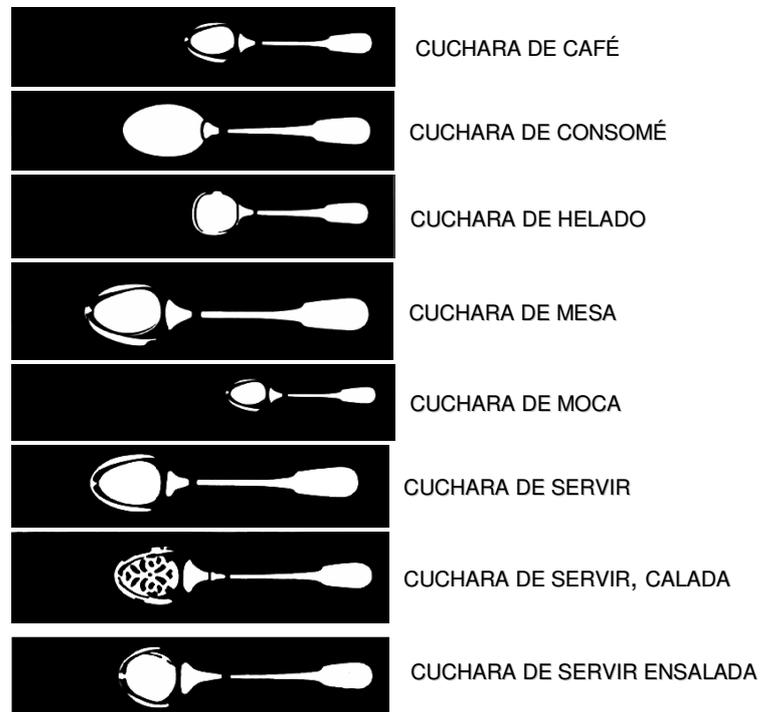
TENEDOR DE ENTREMESSES



TENEDOR DE MESA



- Cucharas: principal o sopa, consomé (redonda y más pequeña que la principal) postre, café, té, mezcladora (coctelería).





CUCHARA DE SERVIR HELADOS O HUEVOS



CUCHARA DE TÉ



CUCHARA MEZCLADORA



CUCHARA STANDARD

- Palas: pescado, tortas.



PALA CORTANTE DE PASTELES O HELADOS

- Pinzas: langostas, caracoles, espárragos, hielo, azúcar.



PINZA DE AZÚCAR

- Cucharones: cazo de sopa, cazo de salsa, cazo de postre.



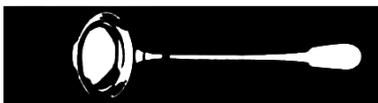
CACILLO DE AZÚCAR



CAZO DE POSTRE



CAZO DE SALSA



CAZO DE SOPA



SEPARADOR DE SALSAS

## SERVICIO

Los cubiertos nunca se llevan a la mesa en la mano desnuda. Van en platos marcadores, protegidos con una servilleta.

Los tenedores se recogen por la izquierda; los cuchillos y las cucharas, por la derecha.

Los cubiertos no utilizados se retiran silenciosamente sobre un plato o bandeja. Los que caen al suelo deben ser remplazados de inmediato.

## CRISTALERÍA

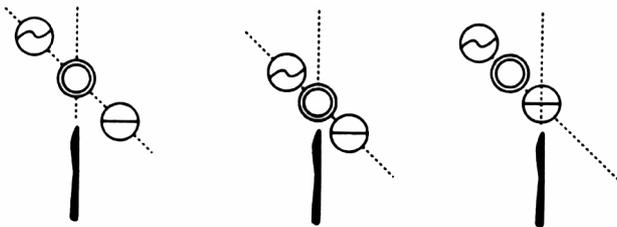
- Vasos: Los que más se usan actualmente en el bar se conocen como highball, super highball, shot, de whisky, de cerveza (en diferentes tipos y capacidades: chop, balón, pinta, media pinta, caña, etc.).
- Copas: agua, vino, champagne, cognac, licor, jerez, aperitivo, martini, margarita, daiquiri, sour.

## UBICACIÓN

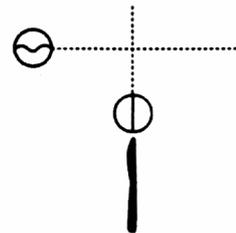
Dado que los vasos y las copas ocupan mucho espacio, hay que procurar que el lugar donde se guardan resulte rápidamente accesible a los requerimientos del servicio del bar y del restaurante.

Las copas pueden ubicarse, de pie o boca abajo, en repisas. También pueden colgarse, por el pie, de rieles diseñados para ese fin; pero esta opción no es recomendable por cuestiones de higiene, ya que el humo, al ascender, se aloja en el interior de las copas.

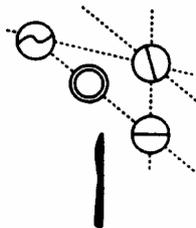
EN FILA



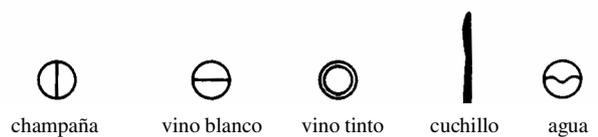
CON VASO DE AGUA Y CHAMPAGNE



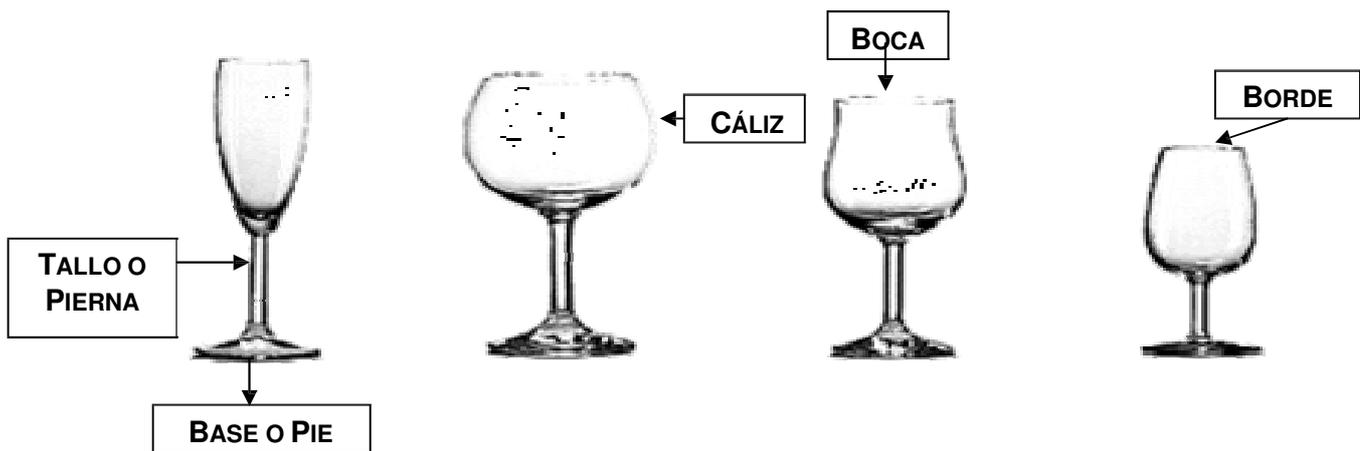
EN TRIÁNGULO



SÍMBOLOS



## ESTRUCTURA DE UNA COPA



## TRASLADO

Si los vasos o copas contienen líquido deben ir siempre sobre una bandeja. Las copas se toman siempre por el tallo, nunca por el cáliz, y se depositan por la derecha del comensal. Pueden llevarse, incluso en gran número, directamente con las manos desde el área de fajinado hasta la estación.

En el momento de retirar de una mesa la cristalería usada, el uso o no de la bandeja dependerá del tipo de establecimiento. Las copas también se retiran por el lado derecho.

## CAPACIDAD DE LAS COPAS

El tamaño de la copa es importante, pues afecta la calidad e intensidad de los aromas. Lo ideal es que la cámara de aromas esté diseñada de acuerdo con la personalidad de cada bebida.

Los vinos tintos necesitan una copa grande; los blancos, una copa mediana; y otras bebidas alcohólicas, copas pequeñas, que destaquen la fruta y no el alcohol. Las copas no deben llenarse en exceso (no más de la mitad).

Vino tinto: 150 a 200 cc.

Vino blanco: 120 cc.

Destilados: 40 cc.

## LOZA O PORCELANA

- Platos: de sitio o base (5 cm mayor que el principal), principal (puede ser de diversas formas), entrada (más pequeño que el anterior), sopa, postre, pan, té, café, ostras (presenta concavidades que evitan el derrame del agua que se forma al derretirse el hielo en que se apoya la ostra), caracoles, petits fours.
- Tazas: té, café.

## TRASLADO

Los platos pueden ser trasladados en forma manual, o bien en una bandeja.

### TRASLADO MANUAL

No deben trasladarse más de tres platos por vez, dos en la mano izquierda y uno en la mano derecha, que es la que se usará para depositarlos frente al comensal.

La distribución de los platos en las manos obedecerá a la premisa que indica que se sirve primero a las mujeres. Para no equivocarnos en esto, es fundamental la correcta confección de la comanda.

En los servicios de gala cada plato se traslada con su respectiva campana. En este caso, el plato se lleva y se sirve con la mano derecha, mientras que con la izquierda se retira la campana.

En servicios muy formales, como los banquetes de lujo, no se permite llevar más de un plato por mano, y puede requerirse inclusive el uso de guantes blancos.

## TRASLADO CON BANDEJA

Existen dos tipos de bandejas: las grandes y ovales (bandeja de servicio, bandeja de hotel) se usan para llevar y retirar platos de la mesa; las pequeñas y usualmente redondas se utilizan para servir cócteles. Ambos tipos vienen en diferentes tamaños.

Las bandejas deben estar siempre limpias, por eso es importante no apoyar nunca utensilios o comida directamente sobre ellas; hay que usar servilletas o platos.

La base de la bandeja debe mantenerse limpia y seca para tener un buen control sobre ella.

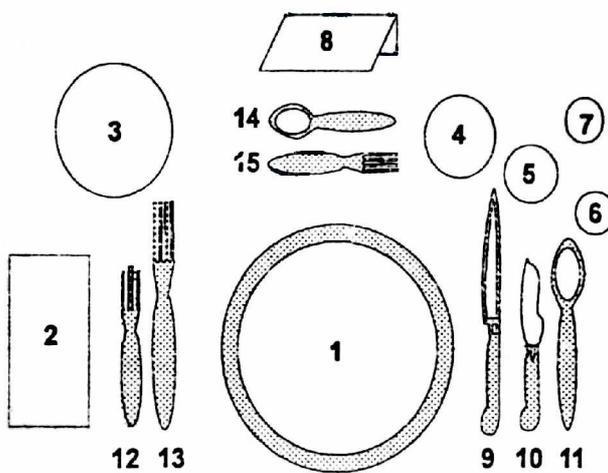
**LA BANDEJA SE LLEVA EN LA MANO IZQUIERDA. TODO EL SERVICIO SE REALIZA CON LA DERECHA.**

No se debe llevar comida y bebida en una misma bandeja, ya que la eventual caída de líquido sobre los alimentos es irremediable.

## DISPOSICIÓN DE LA VAJILLA SOBRE LA BANDEJA

Para facilitar el control, lo más pesado debe ir sobre el lado más próximo al cuerpo. Los platos no deben apilarse, salvo que se usen campanas cubreplatos.

La bandeja puede transportarse sobre la palma de la mano, o bien sobre la punta de los dedos. El caballete se levanta y se traslada con la mano libre.

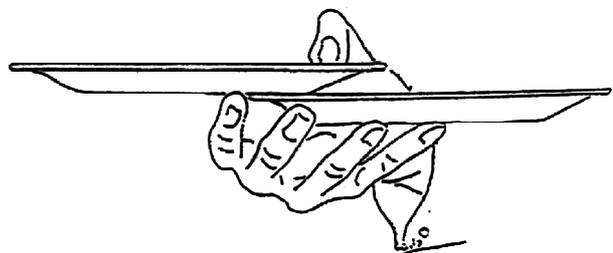
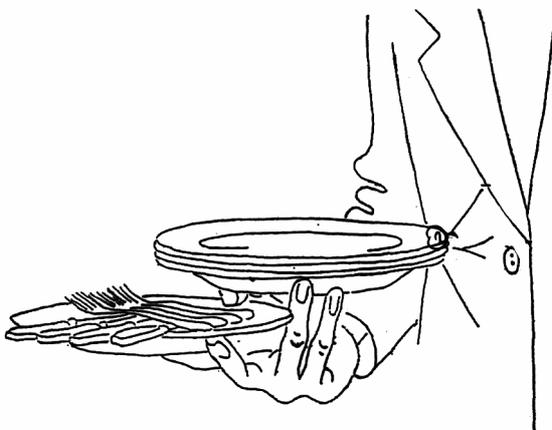


1. plato de sitio
2. servilleta
3. plato de pan
4. copa de agua
5. copa para vino tinto
6. copa para vino blanco
7. copa para champagne
8. tarjeta de ubicación
9. cuchillo para carne
10. cuchillo para pescado
11. cuchara para sopa
12. tenedor para pescado
13. tenedor de mesa
14. cuchara de postre
15. tenedor de postre

## DESBARASE

La vajilla sucia debe apilarse en función del tipo y tamaño de las piezas (la cubertería toda junta, los platos apilados sólo si son de igual medida, etc.).

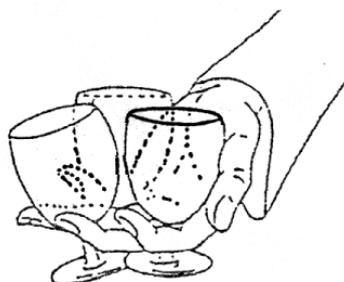
Este sistema ayuda a una correcta distribución del peso y facilita la descarga.



**Incorrecto**



**Correcto**



## MANTELERÍA

- **Muletones:** dispuestos bajo el mantel, amortiguan el ruido de platos y cubertería durante el servicio. Algunas mesas cuentan con una tapa acolchada que hace las veces de silenciador.
- **Manteles:** deben inspeccionarse antes de su uso.
- **Cubremanteles.**
- **Servilletas.**
- **Cristales.**

En todos los casos, los tamaños varían de acuerdo con el establecimiento.

En la actualidad encontramos muchos restaurantes, algunos de alto nivel, que no utilizan manteles; cuentan, por lo general, con mesas con tapas de madera de muy buena calidad. Esto disminuye los costos de mantelería y facilita el armado y la reposición de la mesa.

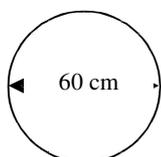
## MOBILIARIO

- **Mesas:** pueden ser cuadradas, redondas o rectangulares. Las mesas cuadradas se utilizan, por lo general, para 2 personas. Su medida estándar es de 80 por 80 cm, aunque pueden llegar a 100 por 100 cm. Las mesas redondas varían su diámetro de acuerdo con el número de comensales al que se destinan. No hay una regla específica en cuanto a la cantidad de mesas redondas y cuadradas que conviene tener en el salón; la proporción aproximada suele ser de 80% de mesas cuadradas y 20% de mesas redondas, que en su mayoría se ubican en los rincones, para aprovechar mejor el espacio.

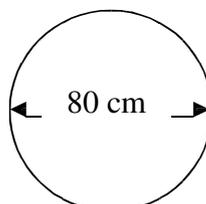
**Nota:**

1,60 m Ø = 10 personas

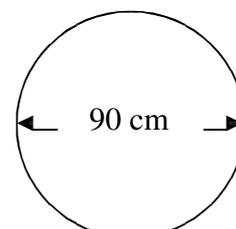
2,20 m Ø = 14 personas



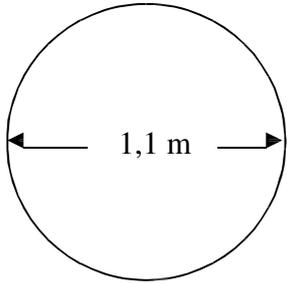
2 PERSONAS



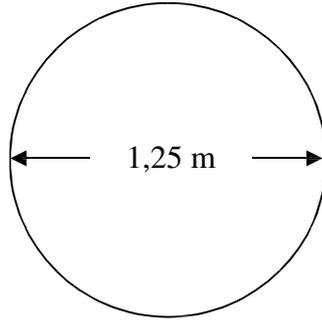
3 PERSONAS



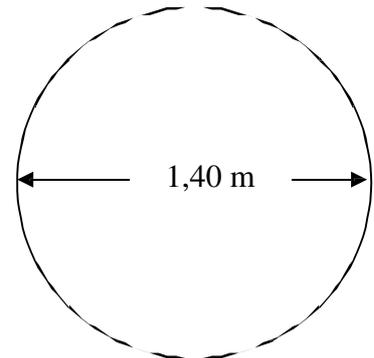
4 PERSONAS



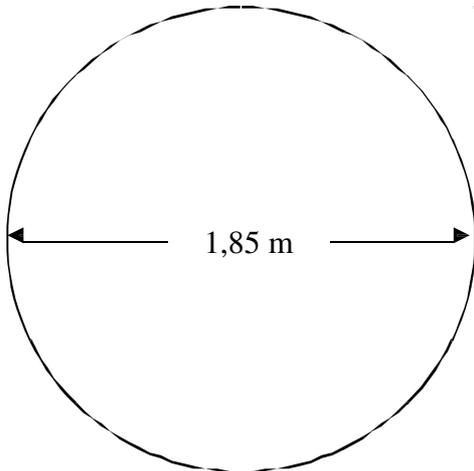
5 PERSONAS



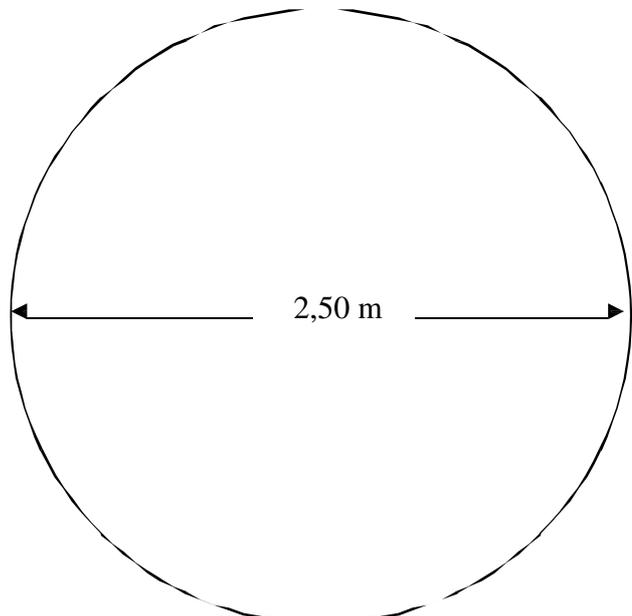
6 PERSONAS



8 PERSONAS

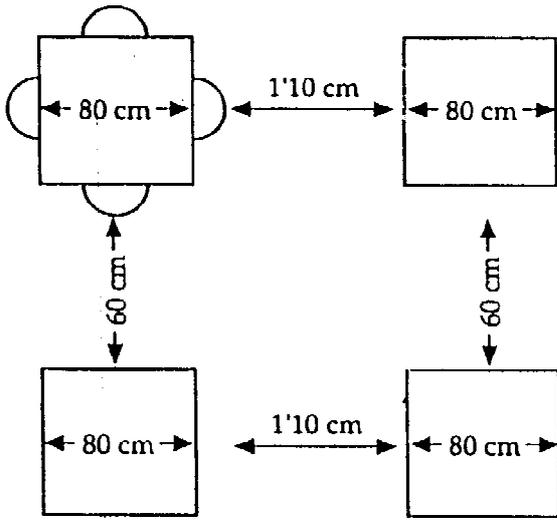


12 PERSONAS

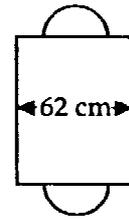


16 PERSONAS

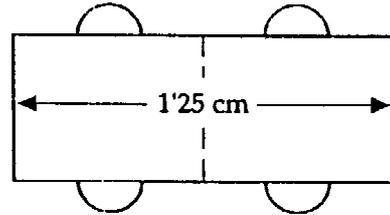
## LARGOS USUALES DE MESAS CON CABECERA



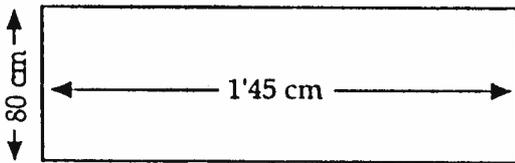
4 PERSONAS C/U



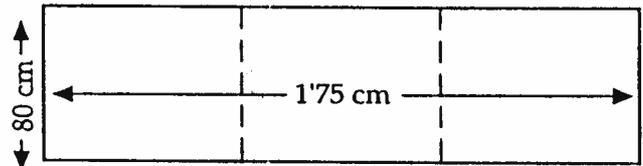
2 PERSONAS



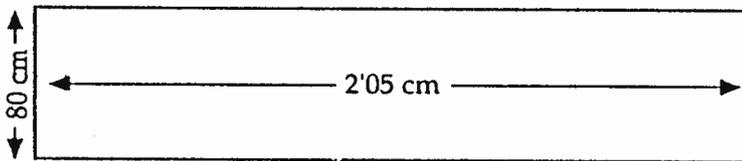
4 PERSONAS



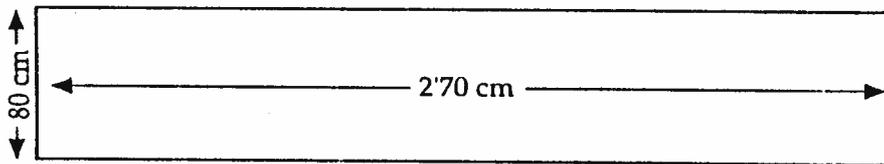
6 PERSONAS



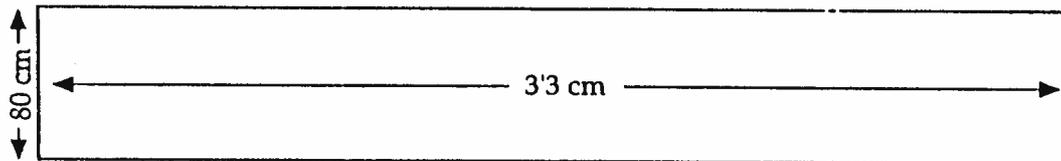
6 PERSONAS



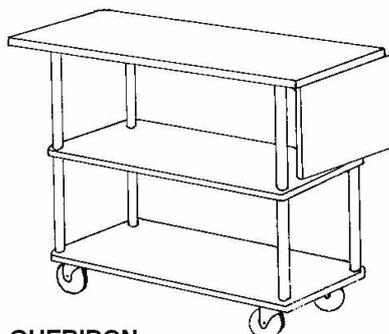
8 PERSONAS



10 PERSONAS



- **Sillas:** La elección se efectúa según el criterio personal del dueño del establecimiento o del responsable del diseño y la decoración del local. Las normas básicas a las que deben ajustarse son: que su altura sea acorde a la de las mesas y que sean confortables y de fácil limpieza.
- **Gueridones:** Se usan como mesas auxiliares para apoyar las bebidas y para condimentar o compartir platos. Por lo general hay uno o más por mesa.



**GUERIDON**

- **Estaciones u offices:** Son los puntos donde se ubica todo lo necesario para la reposición durante el servicio. Por lo general hay una cada dos o tres plazas de camareros, y su uso apropiado minimiza el número de viajes en busca de diversos ítems. Pueden tener cajones o no. Deben estar limpias y bien abastecidas con ceniceros, paneras, porcelana, condimentos, floreros, cubertería, cristalería, utensilios para langostas y ostras, menús, fósforos, servilletas, azúcar, edulcorante, manteles, frapperas, listas de vinos, etc.

## COMPLEMENTOS Y MAQUINARIAS

- Carro de flambeado
- Carro para quesos
- Carro de licores
- Réchauds
- Calienta fuentes
- Matafuegos

## OTROS ELEMENTOS

- Aceiteras y vinagreras
- Frapperas
- Bandejas de bar
- Bandejas de restaurante
- Ceniceros
- Campanas para transportar platos
- Canastas para vinos tintos
- Jarras
- Salseras
- Azucareras
- Teteras
- Elementos de servicio utilizados por el barman en el bar

# **PREPARACIÓN Y ARMADO DEL SALÓN**

## **MISE EN PLACE**

Esta expresión francesa significa “puesta en su lugar”.

Ya sea en la cocina o en el salón, la mise en place implica la organización y realización de todas las tareas previas al inicio del servicio, a fin de lograr una mayor eficiencia durante su desarrollo.

La jornada laboral en un restaurante puede ser muy larga, y por tal motivo suelen existir turnos de apertura y de cierre para distintos camareros. Esto ayuda a mantener un óptimo nivel de energía y fomenta el trabajo en equipo, ya que el staff del cierre depende, para el trabajo previo, de sus compañeros del turno de apertura.

Una vez iniciado el servicio, el personal debe focalizar su atención exclusivamente en el cliente; no puede perder tiempo en tareas que ya deberían estar realizadas.

## **CHECK LIST DEL SALÓN**

- Piso limpio y sin residuos de ningún tipo.
- Luces encendidas, graduadas de manera correcta. Si hay velas en las mesas, encendidas.
- Aire acondicionado o calefacción funcionando.
- Reservas con sus respectivas mesas asignadas.
- Mesas alineadas. Si son de madera, lustradas.
- Sillas alineadas y sin restos de comida o migas.
- Cubiertos, copas y platos fajinados y en perfecto estado.
- Cubiertos ubicados correctamente sobre las mesas.
- Plazas asignadas por el maître.
- Estación limpia, ordenada y cargada con todo lo necesario.
- Cantidad suficiente de servilletas dobladas.
- Saleros y pimenteros limpios y cargados.
- Cartas limpias y ordenadas en su lugar.
- Platos marcadores preparados.
- Bandejas limpias.
- Frapperas limpias y en su lugar.
- Azucareras limpias y cargadas.
- Caja de té o infusiones completa.
- Gueridones limpios y en su lugar.
- Impresoras y posnet (para tarjetas de crédito).
- Baños limpios y con suficiente papel higiénico, jabón y toallas de mano.

## **CHECK LIST DE LA BARRA**

- Barra limpia. Si es de madera, lustrada.
- Fruta cortada suficiente para un despacho normal.
- Servilleteros y ceniceros sobre la barra.
- Heladeras cargadas.
- Botellas limpias.
- Stock suficiente de bebidas para el servicio.
- Máquina de café en perfectas condiciones.
- Sorbetes largos y cortos.
- Hielo.

## **CAMAREROS**

Todos deben portar:

- Encendedor
- Comandero
- Biromes
- Destapador / sacacorchos
- Cristal, lito o servilleta



Herramientas del Camarero

Todo el personal del salón debe tener la higiene personal correspondiente y la apariencia profesional según lo solicite el establecimiento: uniforme limpio y planchado, no usar joyas, no usar perfumes con fuertes fragancias, no usar las uñas pintadas y el cabello siempre atado o corto.



CABELLO CORTO, LIMPIO Y PEINADO  
MUJERES CON EL CABELLO RECOGIDO

HOMBRES RASURADOS DIARIAMENTE / MUJERES CON MAQUILLAJE SOBRIO

CAMISA LIMPIA Y PLANCHADA

UÑAS LIMPIAS Y CORTAS

DELANTAL, O UNIFORME LIMPIO Y PLANCHADO

PANTALÓN CÓMODO Y PROLIJO

ZAPATOS LUSTRADOS

# ARMADO DE MESAS

Hay distintos armados de mesas, según el tipo de servicio y las características del restaurante y su público. A continuación detallaremos el más completo, que se usa habitualmente en banquetes, servicios protocolares y restaurantes de hoteles 4 y 5 estrellas.

## MANTELERÍA

Para el lucimiento de un buen mantel es fundamental colocar debajo el muletón. Éste amortigua los sonidos que puedan producir los elementos del servicio de mesa, resalta el color de la mantelería y protege la superficie de la mesa. Sobre el muletón se extiende el mantel. El color y el material estarán de acuerdo con el estilo del lugar y de la vajilla. Hay que procurar que la mantelería en general, y sobre todo las servilletas, no estén demasiado almidonadas. Es desagradable secarse o limpiarse los labios con servilletas acartonadas.

## PLATO DE SITIO

Como su nombre lo indica, marca el sitio de cada comensal. Es más grande que el plato de comida y suele ser de plata o metal blanco, bronce, esmalte o porcelana.

Es lo primero que se coloca sobre el mantel, dejando 2-4 cm. entre el plato de sitio y el borde de la mesa.

## PLATO PRINCIPAL

Se apoya sobre el plato de sitio.

Si tiene el logotipo del restaurante, éste debe quedar derecho, de frente al comensal.

## PLATO DE PRESENTACIÓN

Se utiliza en reemplazo del plato de sitio (cuando este no se utiliza). Es una vajilla de plato principal, que cumple el rol de plato de sitio, permanece al igual que el sitio, señalando el área del comensal, desde el principio hasta la aparición del primer plato con comida.

## PLATO DE PAN

Se aceptan dos posiciones, ambas a la izquierda del plato: al lado del tenedor o, más correcto aún, ligeramente por arriba de éste.

## SERVILLETA

Se dispone sobre el plato.

En comidas donde se presenta el primer plato ya servido, la servilleta se coloca a la derecha. La costumbre de ubicarla a la izquierda ha caído en desuso.

## CUBIERTOS

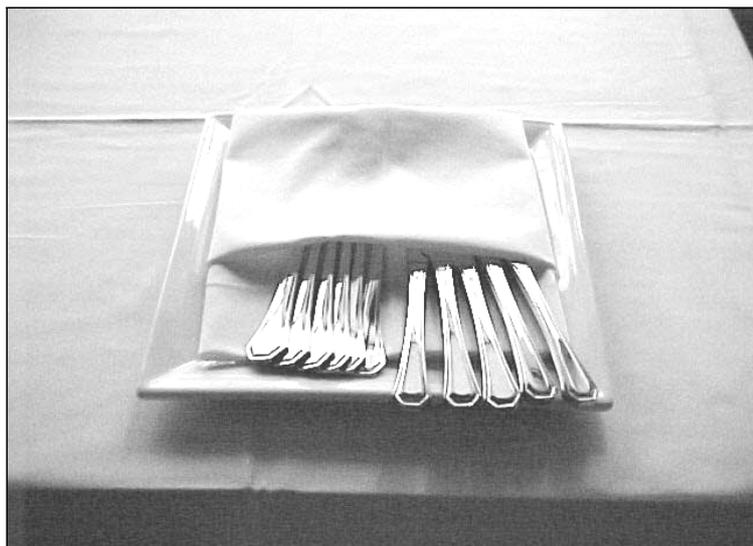
Para disponerlos correctamente hay que tener en cuenta el tipo de mesa que se va a armar, el orden de los platos que conforman el menú y los ingredientes que incluyen.

Los cubiertos se colocan junto al plato siguiendo, de afuera hacia adentro, el orden del menú; los del primer plato serán los primeros, y así sucesivamente. Este orden lógico facilita no sólo el comer, sino también el trabajo del camarero, además de indicar el tipo de comida que se servirá y en qué término.

Los cuchillos (con el filo hacia el plato) y las cucharas van del lado derecho y los tenedores, del izquierdo.

Los cubiertos de postre se ubican arriba del plato, primero el tenedor con el mango hacia la izquierda y luego la cuchara en sentido contrario. Si se sirven frutas, el cuchillo de postre va, con el mango hacia la derecha, antes del tenedor de postre. También es correcto colocar los cubiertos de postre alineados junto a los de comida, pero esto presenta el inconveniente de que exige demasiada amplitud lateral.

Existen dos formas de apoyar los cubiertos: a la francesa, con las puntas de los tenedores y cucharas hacia abajo, y a la inglesa, con las puntas de los tenedores y cucharas hacia arriba. Esta última es la más usada internacionalmente, y la adoptada en nuestro país.



PLATO DE MARCAR

## COPAS

La copa de vino tinto se alinea con la punta del cuchillo principal; desde allí hacia la izquierda, en línea oblicua ascendente se ubica agua; en línea oblicua descendente se ubica la de vino blanco. La de champagne se coloca arriba de la de vino tinto (ver gráficos pagina 7).

Si se brinda con champagne, en el momento del brindis el camarero tendrá que retirar las copas de vino, dejando sólo la de agua y la de champagne.

Si en la comida se va a beber sólo champagne, la mesa se presenta con las copas de champagne y de agua (a la izquierda de la anterior) únicamente.

Las copas también pueden colocarse en línea recta, paralelas a los cubiertos de postre y haciendo coincidir la de vino tinto con el centro del plato, pero esta disposición dificulta el trabajo de servir y ocupa mucho espacio.

## SALEROS Y CENICEROS

Los saleros, solos o en juego con los pimenteros, se distribuyen en distintos puntos de la mesa. Lo ideal es poner uno cada dos personas, en línea con la copa de agua.

El cenicero se ubica en un costado de la mesa. Si la comida es muy protocolar no se ponen ceniceros.

## FORMA CORRECTA DE MANIPULAR LA VAJILLA:

- Los platos se toman por su borde y debajo.
- Las copas se toman por su pie (jamás los dedos adentro!)
- Los vasos se toman por su base (jamás los dedos adentro!)
- Los cubiertos se toman por el mango (lo más abajo posible!).
- Las botellas se toman por su parte inferior para servir.
- La bandeja siempre se transporta en la mano izquierda.

## SUPERFICIES DE APOYO

**Hay elementos que nunca deben apoyarse sobre la mesa.** Son las botellas (de agua, gaseosas o vino), latas de bebidas, jarras, frapperas (no olvidarse un plato abajo) y vinagreras.

Para apoyar estos elementos se usan las mesas auxiliares o gueridones, ubicados a un costado de la mesa.

## ILUMINACIÓN CON VELAS

Para que los colores y la presentación de la comida puedan apreciarse con tanta facilidad como su sabor, es importante el cuidado de la iluminación. La iluminación con velas, muy cálida y favorecedora, está de moda. Lo ideal es utilizar velas blancas o beige. Atención: el exceso de luz es casi tan desagradable como la falta de ella.

## SERVICIO DE DESAYUNO

El desayuno tuvo su origen en Inglaterra, en la época del servicio familiar; entonces se componía de seis o siete entradas que incluían costillas, hígado, carne de caza y hasta bife como plato principal.

Para los europeos del continente el desayuno es más ligero, debido a que su comida del mediodía es más sustanciosa y se sirve más temprano que en Inglaterra.

El desayuno se puede servir en el restaurante del hotel, en un desayunador especial o en las habitaciones de los huéspedes. El horario, por lo general, es de 7 a 11. Suele ser muy variado y, según las costumbres de cada país, se conocen distintos tipos:

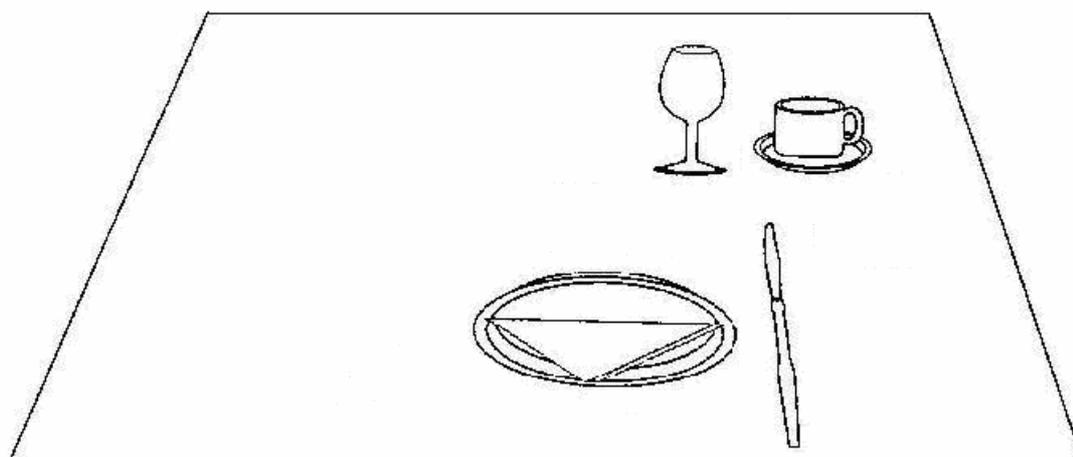
- Continental
- Americano
- Buffet

### DESAYUNO DE TRABAJO

Es una costumbre que surgió en los Estados Unidos y se difundió por el mundo. Muchas reuniones de trabajo se inician con un desayuno a fin de lograr un mejor contacto entre los asistentes.

### LA MESA DE DESAYUNO

En cada lugar se disponen un plato, un cuchillo (de postre o buffet); si hicieran falta otros cubiertos, se agregarán en su momento. Arriba y a la derecha del plato va la taza de té con su plato y cuchara. Adelante, en el medio del lugar, la copa o el vaso. Sobre el plato o a la derecha, la servilleta.



## FAJINADO

Representa la preparación y el repaso del material. **SE REALIZA ANTES DE COMENZAR EL DESPACHO**, o en su defecto cuando se reintegra material desde la bacha al salón.

Incluye las tareas de desinfección y prolija terminación de todo lo que se usará en el servicio, mediante el uso de alcohol (puro o diluido al 70%) y de un paño que no desprenda pelusas.

## HABILIDADES BÁSICAS DE SERVICIO A LA MESA:

### Por la derecha del comensal:

- Presentar las cartas o menús (en el caso de un restaurante).
- Poner y retirar platos platos, hondos y de postre (“servicio americano”).
- Presentar la botella de vino al que lo haya solicitado.
- Servir vinos y otras bebidas en las copas correspondientes.
- Ubicar copas con bebidas ya servidas (ej. cocktails).
- Retirar copas, vajilla y cubiertos usados o que no se vayan a utilizar.
- Presentar la cuenta a quien lo haya solicitado (en el caso de un restaurante).
- Presentar cualquier otra cosa que el comensal solicite (palillos, fósforos).

**En general podríamos decir que todo aquello que se sirve por la derecha (o está ubicado en la mesa del lado derecho) debe también retirarse por ese mismo lado.**

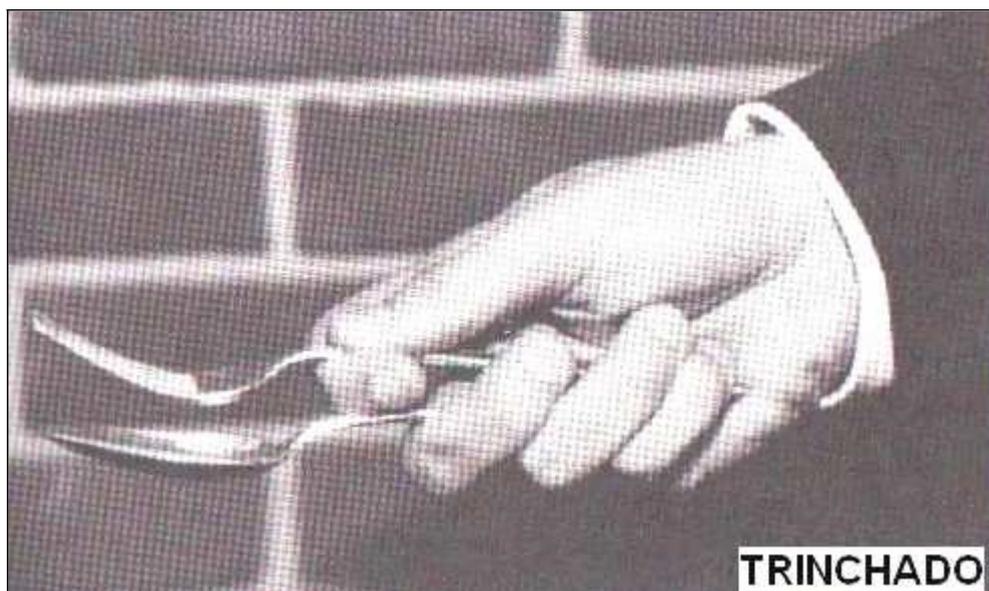
### Por la izquierda del comensal:

- Poner y retirar los platos de pan y ensalada.
- Presentar fuentes ó bowls para que el comensal se sirva (“servicio inglés”).
- Servir “trinchando” al comensal desde una fuente (“servicio ruso”).

**Para todo el servicio de mesa se utilizará siempre la mano derecha (recordar que la mano izquierda transporta la bandeja o fuente).**

## TRINCHADO

Esta técnica profesional es utilizada para manipular alimentos u objetos que van a la boca del comensal y por lo tanto no pueden entrar en contacto con la mano desnuda del mozo. Ejemplos: pan, hielo, servilletas, empanadas. La técnica del trinchado se realiza con la mano derecha pero POR EL LADO IZQUIERDO DEL COMENSAL y es la base del SERVICIO RUSO (será explicado más adelante).



## LIMPIEZA

Las diversas tareas de limpieza se organizan según su importancia. Algunas deben realizarse diariamente de modo obligatorio, mientras que otras (como limpieza profunda de heladeras) pueden llevarse a cabo semanalmente.

## INVENTARIOS

Una vez por mes deberán realizarse inventarios de:

- Loza
- Cubertería
- Cristalería
- Bebidas

En lo que respecta a loza y cristalería es necesario anotar las roturas diariamente en un cuaderno. Llegado el momento del recuento mensual del stock, éste deberá ser igual al stock inicial (el del inventario anterior) menos las roturas.

En cuanto a las bebidas, es útil llevar una planilla semanal de entradas y salidas. Este sistema muestra con exactitud los productos disponibles y los que requieren reposición, y sirve para hacer los pedidos correspondientes (por lo general, los lunes por la mañana). El control mensual de stock permite verificar que la planilla se ajuste a la realidad; de hallarse diferencias, habrá que investigar el origen de la falta (ejemplo: robos, roturas no registradas, etc.).

## PROTOCOLO BÁSICO DE SERVICIO A LA MESA:

El Protocolo indica el orden en que serán atendidos los invitados (Precedencia). Existen dos reglas básicas de protocolo que guían el servicio de mesa. Además hay excepciones que deben conocerse. Estas reglas deben ser aplicadas cada vez que se tome contacto con los comensales (pues “jerarquizan” el servicio).

- **Género:** Las damas siempre serán atendidas antes que los caballeros.
- **Edad:** A igualdad de género, las personas mayores se atenderán primero.

- **Agasajado / Invitado de honor:** Siempre será atendido en primer lugar.
- **Niños:** Por comodidad, suelen ser atendidos en primer lugar.
- **Anfitrión / Dueño de casa:** Siempre será atendido en último lugar.
- **Jerarquías / Cargos/ Rangos:** Siempre serán atendidos en primer lugar. (Solamente si el evento tuviera que ver con la jerarquía mencionada).

## ORGANIGRAMA DEL SALÓN

### BRIGADA DE TRABAJO

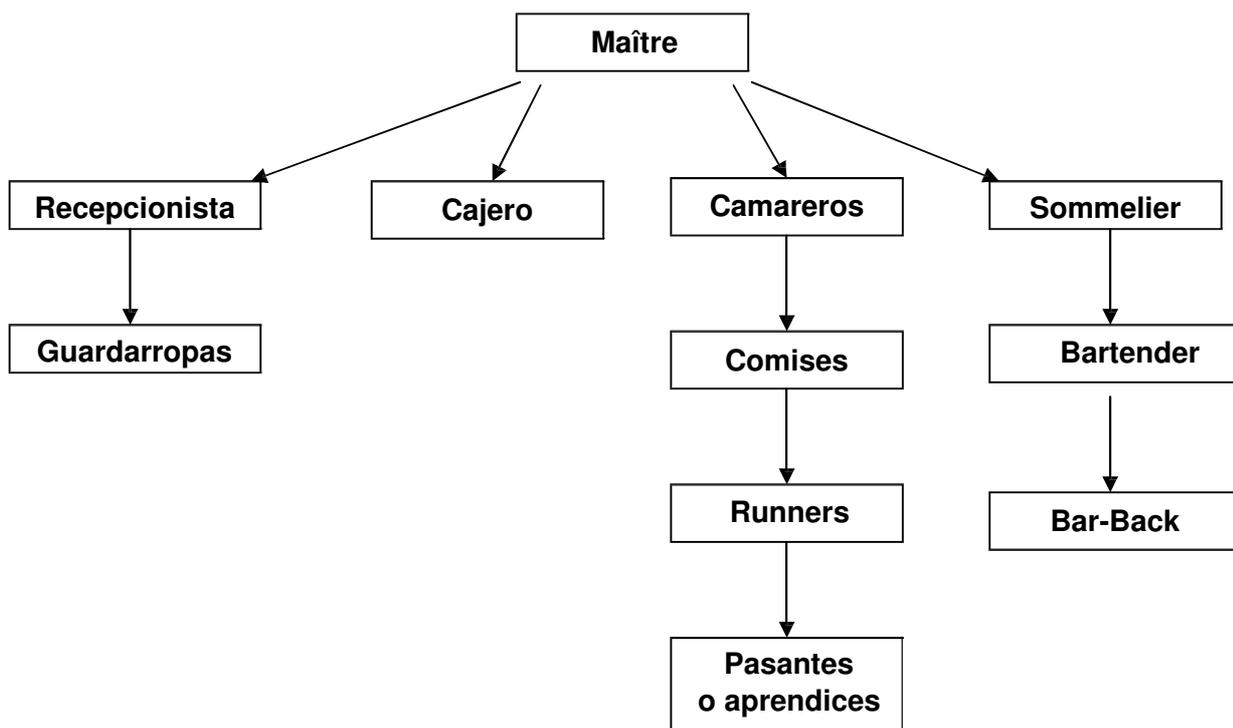
La brigada de trabajo de un restaurante está compuesta por personas con distintas categorías o rangos. El número de personas que la conforman está directamente relacionado con el tipo de establecimiento.

Un restaurante familiar no requiere el mismo equipo de trabajo que el súper restaurante de un hotel 5 estrellas. Seguramente en éste habrá mayor cantidad no sólo de empleados, sino también de rangos.

En definitiva, la composición de la brigada de trabajo debe ajustarse al tipo de restaurante, a sus necesidades, sus precios, su estilo de servicio y su estructura física.

En la actualidad, en algunos lugares, la figura del maître d’hôtel es reemplazada por la de general manager, o simplemente recepcionista. El título puede variar, pero las responsabilidades, salvo detalles, son las mismas.

A continuación haremos un repaso de la estructura piramidal de la brigada de trabajo en el salón de un restaurante de un hotel 5 estrellas.



## MAÎTRE D'HÔTEL

Es el responsable absoluto del servicio en el salón. Sus funciones son variadas:

- Selecciona (junto con Recursos Humanos) y entrena al personal contratado. No sólo sabe hacer, sino también enseñar a hacer.
- Tiene a su cargo a todo el personal de salón.
- Controla stocks, compras y planillas de personal.
- Controla la mise en place antes de abrir el restaurante.
- Maneja las relaciones públicas.
- En muchos lugares, se encarga de tomar los pedidos en las mesas.
- Maneja las quejas de los clientes.
- Toma decisiones en el momento.

## SOMMELIER

Es el especialista en vinos y bebidas. Sus funciones son:

- Maneja la cava del lugar.
- Confecciona la carta de vinos.
- Realiza el servicio de vinos y bebidas en las mesas.
- Aconseja los vinos para acompañar cada comida (maridaje).

- Es vendedor. Su buen desempeño se hace notar directamente en la facturación.

El sommelier es una figura muy importante dentro del restaurante, ya que interviene en todos los pasos de una comida; ofrece un aperitivo al llegar, luego el o los vinos y al final un bajativo y habanos.

## CAMAREROS

Son los encargados de atender las mesas de la plaza que les corresponde. Esto no quita que, si son requeridos por clientes de otro sector, deban atenderlos. Si un comensal llama a un mozo, es inadmisibles que éste le responda "sí, sí, ya viene" y se quede parado mirando la nada.

- Tienen que conocer a la perfección la carta y los especiales del día.
- Deben saber manejar los tiempos de las mesas; por ejemplo, pedir los platos principales cuando los clientes están por terminar la entrada, para que no tengan que esperar más de lo normal. Esto se conoce como timing.
- Deben saber realizar correctamente el servicio de bebidas.
- Toman comandas.
- Comparten platos y realizan el desbarase con ayuda de los comises.

## **COMMISES**

Son los futuros mozos o camareros. Ayudan a éstos en todo lo que necesiten. Arman mesas, fajinan, levantan y llevan platos.

## **RUNNERS**

Su papel resulta fundamental en la estructura de algunos restaurantes. Son los encargados de llevar los platos a las mesas y bajarlos a la persona que corresponde.

Tienen contacto directo con el jefe de cocina, ya que su base de operaciones es, más que el salón, el lugar de salida de los platos.

## **RECEPCIONISTA**

Se ocupa de recibir a los clientes y, en muchos casos, de acompañarlos hasta sus mesas. Además:

- Maneja el libro de reservas.
- Atiende el teléfono.
- Guarda en el guardarropas los abrigos de los comensales.
- Hace relaciones públicas.

## **CAJERO**

Se encarga de confeccionar las facturas y trabaja con el ordenador y con el posnet.

En muchos lugares es una persona de confianza, mano derecha del gerente o maître, y reemplaza a éstos cuando no están.

# **RELACIONES CON OTROS SECTORES**

## **COCINA**

Es la más importante. El salón no existe sin la cocina y la cocina no existe sin el salón. El trabajo en equipo entre ambos sectores es fundamental para brindar un buen servicio

Los camareros deben entregar las comandas confeccionadas en forma prolija y clara.

El personal de servicio tiene que conocer los tiempos de cocción y elaboración de los platos, para evitar demoras.

## **RECURSOS HUMANOS**

Mediante pago de sueldos, pedidos de vacaciones o días de estudio, sanciones disciplinarias, etc.

## **ADMINISTRACIÓN**

Aprobación de presupuestos para cambios de cartas.

# PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

## **HORARIOS**

Todos los restaurantes tienen un horario fijo; algunos abren mediodía y noche, otros sólo por la noche. Ambos servicios suelen durar de 4 a 5 horas.

De acuerdo con los horarios, el maître decidirá de antemano el personal necesario para desarrollar cada servicio.

## **COORDINACIÓN**

Una vez que el maître tome conocimiento de las reservas, asignará las mesas en función de lo que cada cliente haya solicitado (sector fumador o no fumador, número de comensales, etc.).

Luego indicará las plazas que los mozos van a ocupar en el servicio.

## **APERTURA Y CIERRE**

Tanto para la apertura como para el cierre se requiere de la brigada de servicio para realizar las distintas tareas; el maître puede asignarlas en forma rotativa.

La apertura siempre debe supervisarla el maître. En el cierre puede dejar a cargo a un jefe de sector.

## **RESERVAS**

El procedimiento para la toma de reservas tiene que estandarizarse, a fin de lograr que cualquier persona que atienda el teléfono haga la reserva correctamente. Para esto resulta útil confeccionar un check list.

- Fecha y hora. Avisar al cliente que hay un tiempo de tolerancia que, en caso de sobrepasarse, ocasionará la pérdida de la reserva.
- Nombre y apellido
- Cantidad de comensales
- Sector fumador o no fumador
- Número de teléfono
- Requerimientos especiales, tales como torta de cumpleaños, dieta, etc.

En la recepción –cerca del teléfono, o en el libro de reservas– hay que tener anotaciones que sirvan para satisfacer inquietudes o necesidades de los clientes. Ejemplos:

- Descripción de la cocina. Información sobre la carta de vinos y bebidas. Nombre del chef
- Formas de pago que se aceptan (efectivo, tarjetas, cheques, tickets, lecops, patacones, etc.)
- Menú infantil
- Facilidades de estacionamiento
- Transportes públicos
- Eventos especiales en el área
- Teléfonos de emergencia
- Teléfonos de radio taxis

## **SOBREVENTA**

En estos tiempos de crisis es muy difícil que en un restaurante se produzca la sobreventa de reservas, conocida como overbooking. No obstante, es un método que, si se maneja con cuidado, puede aportar dividendos extra.

Se puede sobrevender si se cuenta con una barra amplia y un lobby lo suficientemente cómodo como para que los clientes esperen su mesa bebiendo aperitivos y comiendo algún snack o appetizer.

## **REUNIÓN PRE APERTURA**

Antes de cada servicio, el personal de salón debe reunirse con el maître y el chef para estar al tanto de las novedades del día.

En el “*briefing*” (reunión breve) intervienen el Chef de cuisine y el Maître d’Hôtel, en la que se transfieren las novedades respecto del servicio.

En esta reunión, que no tiene que durar más de 10 minutos, el jefe de cocina explica los especiales del día, qué productos faltan, cuáles escasean y qué se necesita vender, tanto en comidas como en vinos y otras bebidas.

También es oportuno anunciar noticias de cualquier tipo y hablar de sucesos de la jornada anterior, para resaltar los aciertos y evitar que se repitan las fallas.

Estas reuniones son fundamentales para mantener la comunicación entre las “cabezas” del establecimiento y el resto del personal, haciendo que todo sea más natural durante el servicio.

## ESTILOS DE SERVICIO

Existen cuatro estilos básicos para el servicio a la mesa en eventos:

- Servicio “a la americana”.
- Servicio “a la inglesa” ó de “mayordomo”.
- Servicio “a la rusa”.
- Servicio “a la francesa”

La utilización de una técnica u otra depende principalmente de la cantidad de personal (mozos) con que se dispone, del entrenamiento y habilidad de estos y del tipo de menú que se ofrece en el evento. También el tiempo disponible afecta en la elección.

### **Servicio a la americana:**

Todos los alimentos salen “emplatados” individualmente -y decorados- desde la cocina. El mozo simplemente transporta los platos armados hasta las mesas y los sirve por el lado derecho del comensal -utilizando su mano derecha-. Es el más utilizado a nivel internacional.



### **Servicio a la inglesa o de mayordomo:**

Todos los alimentos salen de la cocina en fuentes o bandejas; ya porcionados, a la temperatura adecuada y con una atractiva presentación visual. El mozo transporta las bandejas a la sala y las presenta cuidadosamente por la izquierda del comensal. Es el propio invitado quien se sirve a su plato -con los cubiertos provistos para tal fin-. Nunca deben utilizarse los cubiertos propios para servirse los alimentos.



### **Servicio a la rusa.**

Los alimentos se presentan en las fuentes de la misma manera que en el caso anterior. Aquí el mozo es quién sirve los alimentos a los comensales, presentando la bandeja por el lado izquierdo del comensal y trinchado los alimentos deseados.



### **Servicio a la francesa:**

En este servicio los platos son preparados o terminados frente a los comensales por los propios mozos, en un gueridón o mesa de apoyo. Allí mismo se emplatan y luego son servidos a los invitados por el lado derecho de estos -utilizando siempre la mano derecha-. Es un servicio sumamente bonito y llamativo; pero que requiere de gran cantidad de personal y muy altamente capacitado. No es muy habitual en los eventos por la gran complejidad que presenta, es un servicio más utilizado en los restaurantes de lujo.



# SECUENCIA DEL SERVICIO



# ESTÁNDARES DE SERVICIO

Cada restaurante tiene sus propios estándares de servicio, pero hay algunos que son iguales para todos:

- Saludar a los clientes dentro de los 30 segundos una vez que estén sentados.
- Servir primero a las mujeres y luego a los hombres (ver normas de protocolo básico en página 20)
- Servir los platos en la secuencia apropiada, salvo que el cliente especifique lo contrario.
- Servir la comida por el lado derecho con la mano derecha. Servir las bebidas de igual manera.
- Retirar los platos sucios por el lado izquierdo con la mano izquierda (aunque esto ha caído en desuso, pues hoy se prefiere servir y retirar todo por el lado derecho). No pasar los platos por enfrente de los clientes.
- Si un vaso o una copa están vacíos, ofrecer más bebida.
- Si una botella de vino se acaba, ofrecer inmediatamente otra.
- Cuando se presta servicio en una mesa, mirar siempre por dónde se camina.
- No correr en salón; caminar rápido pero con gracia.

## RECEPCIÓN

Los clientes son recibidos por la recepcionista, el maître o el manager, dentro de los 30 segundos de haber arribado. Un buen contacto visual y una sonrisa ayudan a que la bienvenida sea un éxito.

## ACOMPAÑAMIENTO

Los clientes pueden haber hecho una reserva o no. Si la hicieron, se verifica y se los acompaña a la mesa.

En este momento se les ofrece guardar sus abrigos, paraguas y bolsos en el guardarropas o en percheros; si éstos no existen, se usa una silla de apoyo y se cubre.

## LA CARTA

Se llama así la enumeración de la propuesta gastronómica del restaurante.

Incluye entradas frías, calientes o tibias, platos principales con pescado y carnes rojas y blancas, pastas, postres y, a veces, las bebidas. En ella figuran la descripción y el precio de cada opción.

El chef y el director, gerente o dueño del restaurante confeccionan la carta tomando en cuenta los alimentos frescos que se pueden conseguir en cada estación del año.

## MENÚS

En la actualidad podemos encontrar varias ofertas que suelen denominarse menús.

- Menú ejecutivo: Casi siempre se ofrece al mediodía, con la intención de atraer a quienes tienen poco tiempo para almorzar o buscan un lugar agradable, de categoría pero a buen precio. Incluye, por un precio fijo, una entrada, un plato principal, un postre y una infusión (te o café); puede incluir o no la bebida.
- Menú semanal: Es similar al ejecutivo pero con mayor variedad de platos, para que el cliente que concurre todos los días pueda disfrutar de un menú distinto cada vez.
- Menú preestablecido: Se utiliza cuando el cliente contrata el servicio del restaurante por un precio fijo, por ejemplo para un casamiento, cumpleaños, etc.

## SUGERENCIA DEL DÍA

Es un plato especial que se ofrece con distintos objetivos: prueba de platos antes de un cambio de carta, elemento de promoción, optimización de costos, incentivar al personal de cocina, etc.

La sugerencia del día puede ser una entrada o un plato principal y es elegida por el chef.

## ENTREGA DE LA CARTA

Las cartas se entregan siguiendo el protocolo: primero a las mujeres y después a los hombres, en ambos casos por orden decreciente de edad. Como ya se mencionara, la carta se entrega abierta por la derecha del comensal y con la mano derecha. Luego se entrega la carta de vinos al anfitrión o anfitriona de la mesa.

## PRESENTACIÓN DE LA CARTA

Elegir el momento oportuno para la “venta” del menú reviste gran importancia, ya que una vez que el cliente realiza su elección es muy difícil guiarlo para que la cambie.

La “venta” se hace a la manera de una sugerencia, teniendo en cuenta:

- La sugerencia del día, si la hubiere.

- Los platos que la cocina determine con mayor necesidad de salida.
- Las necesidades operativas del momento.
- El perfil del cliente.

### **NADIE PUEDE VENDER LO QUE NO CONOCE**

El mozo es un vendedor. Para poder vender debe conocer todos los detalles de la carta y, además:

- Ayudar: asistir al cliente para satisfacer sus deseos y necesidades.
- Aconsejar: hacer sugerencias.
- Convencer: confirmar que la elección es acertada.
- Servir: ofrecer un servicio al cliente.

Después de entregar la carta al cliente se espera unos minutos para que pueda elegir los platos que desea consumir. Cuando este paso se cumpla sin inconvenientes el mozo o maître estará preparado para levantar la comanda.

### **LA COMANDA**

Una vez que los comensales hayan elegido su bebida y su comida, el paso siguiente es confeccionar la comanda. Consiste básicamente en una hoja de un bloc diseñado especialmente, llamado comandero.

En la parte superior hay que estipular:

- La fecha.
- El número de mesa.
- El número de mozo.
- La cantidad de comensales (número de cubiertos).

Luego hay que llenar tres partes: entradas, platos principales y bebidas, que son las tres cosas que los comensales van a ordenar en el momento de la confección de la comanda.

A la izquierda se anota la cantidad de platos requeridos, luego el plato en sí, y a la derecha el número de comensal que lo pidió. Esto es una regla básica y fundamental para el servicio. Nunca hay que hacer lo que se llama “rifar los platos”, es decir, llevar un plato a la mesa sin saber a quién hay que bajarlo.

La numeración de los comensales debe estar previamente establecida por una regla general, según la ubicación (de espaldas a la cocina, junto a una ventana, etc.), y siempre será la misma. Si hay tres clientes en una mesa para cuatro, la silla vacía mantiene su numeración; si ésta es, por ejemplo, 2, entonces habrá comensales 1, 3 y 4, no habrá 2 porque nadie ocupa esa silla.

En el lugar de salida de los platos tiene que haber un mapa del salón con todas las mesas identificadas por su número, y con el número de comensal que corresponde a cada silla.

Por lo general, las comandas se confeccionan por triplicado: una va a la caja, otra a la cocina y la tercera a los runners, a fin de que sepan para quién es cada plato.

Algunos restaurantes trabajan con sólo una o dos copias, ya que los pedidos ingresan a la cocina por sistemas computarizados y el camarero va a la caja y “canta” el pedido.

Es muy importante escribir con letra de imprenta legible y no omitir ciertos detalles:

- Aclarar si el plato es compartido.
- Especificar el punto de las carnes (bleu, muy jugoso, jugoso, a punto, cocido, muy cocido). La experiencia indica que, por lo general, el “a punto” de los extranjeros equivale a nuestro “jugoso”; consignar en la comanda un punto de cocción menor que el que pide un comensal norteamericano o europeo suele ser una buena regla.
- Indicar si cambia una guarnición.

## EJEMPLO DE UNA HOJA DE COMANDA

Fecha	Nº de mesa	Nº de mozo	Cubiertos	Hora
<b>Entradas</b>				
<b>Platos principales</b>				
<b>Bebidas</b>				

## MANEJO DE INCONVENIENTES

- Si un plato se atrasa: Se le avisa al cliente cuanto antes, se le explica que la demora es involuntaria y se le sugiere un plato alternativo de cocción rápida.
- Si un plato se termina: Se le comunica al cliente de inmediato, con una frase del tenor de “hoy el salmón se ha vendido de manera extraordinaria”, y se le sugiere una opción similar.
- Si se derraman líquidos sobre la mesa: Si el causante fue el cliente, no se hacen comentarios; si fue personal del restaurante, se piden disculpas. En ambos casos se seca rápidamente con un paño el lugar mojado y se coloca encima una servilleta.
- Si caen servilletas o cubiertos al suelo: Se recogen con presteza y se reemplazan por elementos limpios.
- Si se mancha la ropa del cliente: Se piden disculpas y se solicita la autorización al cliente para quitar la mancha; si ésta no sale, se le ofrece pagar la limpieza. Jamás se ofrece un “cafecito” para resarcirlo.
- Si hay niños que corren por el salón: Se señala a los padres que pueden chocar con el mozo y provocar un accidente. Una gran solución es tener salones especiales para los niños, con un animador que los entretenga.
- Si se corta la luz en pleno servicio: La iluminación con velas, además de estar de moda, evita que el salón quede completamente a oscuras. Se avisa con calma que el inconveniente tiene solución rápida y se prosigue el servicio con normalidad. Al recibir a nuevos clientes se les informa sobre el inconveniente.

# **MANEJO DE QUEJAS**

No hay respuestas correctas o erróneas para resolver las quejas del cliente: lo importante es tomar decisiones basadas en la excelencia del servicio.

Hay que trabajar duro para evitar problemas, pero si éstos ocurren, deben usarse para demostrar habilidades.

## **EJEMPLOS DE BUEN MANEJO DE QUEJAS**

- No olvidar que el cliente siempre tiene razón.
- Escucharlo y calmarlo.
- Utilizar frases como: “no volverá a ocurrir”, “disculpe”, “tiene usted razón”, “hubo un malentendido”.
- No levantar la voz; hablar siempre en voz baja y clara.
- Si el cliente grita, tratar de llevarlo a un lugar apartado.
- Hacer un seguimiento del problema.
- Si no queda conforme, ofrecerle un libro de quejas.
- Después de solucionar el problema, tener una atención con el cliente.

## **EJEMPLOS DE MAL MANEJO DE QUEJAS**

- No dar importancia a la queja presentada por el cliente.
- Recurrir al humor para apaciguar una situación molesta.
- Estar a la defensiva.
- Tratar de convencer al cliente de que está equivocado.
- Discutir o comentar la situación con otros empleados en presencia del cliente.
- Ignorar la situación y no hacerse cargo del problema.

# EXPRESIONES PROFESIONALES

## SERVICIO DE BEBIDAS

**Chambré:** A temperatura ambiente. Atemperar.

**Frappé:** Bien frío.

**Hielo pilé:** Hielo granizado para mantener fresca la porción de lo solicitado (por ejemplo, ostras).

## CÓDIGOS DE LA BRIGADA DE SERVICIO Y DE COCINA

**¡Entra comanda!**: Anuncia la entrada de la comanda a la cocina.

**¡Marcha al tiempo!**: Significa que todos los platos solicitados en la comanda, sin importar si son entradas o principales, salen juntos.

**¡Marcha y sale! o “Mesa directa”**: Significa que el cliente ordenó sólo platos principales, obviando la entrada.

**¡Marcha!**: Voz con la que se confirma, en cocina, que se comenzará la elaboración de un plato solicitado.

**Voy atrás**: Expresión que se repite cuando se camina detrás de un compañero o comensal, para evitar que éste se detenga o gire de golpe y se produzca un choque.

## TÉRMINOS QUE NO DEBEN USARSE

Diminutivos (**cafecito**, **vinito**, **cuentita**) con los que se pretende lograr un trato familiar.

¿Desea algo más **barato**?

Esto es más **caro**.

**Buen provecho**.

No es mi área.

No podemos hacer eso...

No lo sé.

No hay.

## FRASES CON ACTITUD POSITIVA Y HOSPITALIDAD:

Bienvenidos.

¿Necesitan ayuda?

Podemos ofrecerle un plato similar...

Muchas gracias por su sugerencia...

Los esperamos...

Le puedo sugerir otra opción si no es lo que usted esperaba, o puede elegir otro plato de la carta.

## Conclusión

El **cliente** es la persona más importante en cualquier negocio.

Debemos lograr no sólo que entre a nuestro local, sino también que vuelva siempre.

Saber desempeñarnos en nuestra función es un punto clave para que esto suceda.

**Saber hacer**, manejar las técnicas y bases de un buen servicio de salón son competencias imprescindibles a la hora de integrar o conducir una brigada de servicio.

Para que el cliente encuentre la diferencia entre nuestro establecimiento y otro, tenemos que trabajar con hospitalidad y pensar en:

- uno mismo
- el cliente
- tener orgullo del trabajo
- anticiparse
- preguntar
- ayudar
- actitud positiva
- tener cortesía
- tener habilidad
- calidad y control
- tener un objetivo en común con el equipo de trabajo.

