

LISTA DE VERIFICACIÓN

Rango: Meseros y barra

APERTURA DE SALÓN

TAREAS DE ORGANIZACIÓN MESERO	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Revisar para asegurarse de que no se dejó nada sin hacer en el checklist de cierre							
Revisar Faltantes del Menú, Plato del día y recomendados de la cocina							
Organizar mesas y sillas en la ubicación establecida							
Organizar Cubiertos, Servilleteros, Saleros y Salseros							
Organizar en su puesto, cristalería limpia y seca							

TAREAS DE ORGANIZACIÓN BARRA	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Revisar el stock de bebidas y pulpas. Reponer las mismas con el sistema PEPS							
Hacer el jugo para el menú del día.							
Enviar el menú del día y el plato del día a la lista de contactos de WhatsApp							
Revisar la cantidad de hielo existente para el día.							
Limpiar y reponer limones.							
Llenar el envase de azúcar para limonadas.							
Hacer Mise en place de guarniciones para tragos y limonadas.							
Hacer inventario de insumos. (Leche y descartables)							
Reponer todas las salsas limpiándolos completamente antes de agregar una nueva tanda de salsa.							
Limpiar, secar y ordenar los vasos y cubiertos en su lugar tomándolos por la parte de abajo para evitar manchas.							

Tareas de limpieza

TAREAS DE LIMPIEZA MESERO	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Limpiar el Salón y la terraza según el check list de limpieza							
Limpiar baños según el check list de limpieza							
Verificar todas las superficies para asegurarse de que estén todas limpias							
Asegurarse de tener suficientes artículos de limpieza y paños para todo el día							

TAREAS DE LIMPIEZA BARRA	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Barrer y trapear el piso de la barra							
Limpiar y desinfectar la barra y el exterior de la misma.							

LISTA DE VERIFICACIÓN

Rango: Meseros y barra

CIERRE DE SALÓN

TAREAS DE ORGANIZACIÓN	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Apagar todas las luces que no sean necesarias para ahorrar energía.							
Almacenar de forma segura todos los utensilios de cocina.							
Asegurarse de que todos los sistemas de refrigeración funcionan y están debidamente cerrados							
Hacer una lista de preparación o una nota para el equipo de apertura por si hace falta algo para mañana							

Tareas de limpieza

TAREAS DE LIMPIEZA	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Limpiar Baños							
Limpiar todas las superficies							
Limpiar equipos de trabajo							
Sacar la basura y poner bolsas nuevas							
Barrer y trapear el suelo							

INDICACIONES DURANTE EL SERVICIO

Rango: Mesero

Durante el servicio y como interactuar con el cliente

Recibiendo al cliente:

- Recibir al cliente en la entrada del establecimiento con Saludo y bienvenida con una sonrisa autentica y acompañarlo hasta la mesa que se le indique.
- Al recibirlos en la entrada hacerse al lado de la puerta y no obstaculizar el ingreso (no pararse en la mitad de la entrada)
- Distribuir los clientes de manera esparcida para ir ocupando las mesas lo más organizadamente.

Tomando la orden del cliente:

- Una vez sentados en las mesas decir tu nombre y ponerte a su disposición.
- Ofrecer primera ronda de bebidas para que se refresquen. Aplicar venta sugerida 1 y 2 Sugerir bebidas y sugerir entradas.
- Guiarlos al código QR donde está ubicado el menú y después de esto aplicar la venta sugerida 3 sugerir platos fuertes recomendados.
- Entregar carta física a quienes la requieran.
- Dejar un espacio de tiempo para que los clientes puedan tomar la decisión del plato.
- Traer la primera ronda de bebidas antes de tomar la orden de comida. (Bebidas se sirven por la derecha ubicarlas en la esquina superior derecha)

Procesando el pedido del cliente:

- Tomar el pedido con mucho cuidado de hacerlo correctamente, y validar nuevamente con los comensales el pedido
- Entregar la comanda al cajero para que la pase al sistema y a cocina

Mesa y utensilios:

- Armar la mesa con el servilletero, salero, kit de cubiertos necesarios. (Cubiertos por la izquierda)
- Después de generar la comanda de comidas, dar un espacio al cliente, pero nunca darle la espalda, estar atento ante cualquier otra solicitud que tenga.

Entregando el pedido del cliente:

- Al momento de tener la comida lista, revisar la mesa por algunos desperdicios que hayan podido generar los clientes. Limpiar dicha mesa, y aplicar venta sugerida 4: ofrecer segunda ronda de tragos de ser necesario y dejar las salsas pertinentes para cada plato (ejm: salsa de tomate, salsa tártara, salsa BBQ o chimichurri).
- Entregar los platos en el orden correcto siendo los niños primero, seguido por la mujer (de mayor edad a menor) finalizando con el hombre (de mayor edad al menor) (platos se sirven por la izquierda).

- Retirarse de la mesa y quedar atento ante cualquier otra necesidad, en caso de alguna eventualidad (caída de cubiertos, bebidas, falta de servilletas) reemplazar y limpiar inmediatamente para que el comensal mantenga una mesa prolija.

Retirando los platos de la mesa:

- Retirar todos los platos según vayan terminando los comensales, nunca dejar el plato terminado en la mesa sin recoger. (retirar el plato por la derecha)
- Cuando los comensales hayan terminado sus comidas ofrecer nuevamente una ronda de bebidas, seguido de la venta sugerida 5: la recomendación del postre, Luego sugerir el café o aromática de cortesía.
- En lo que hayan finalizado el café o postre, preguntar por alguna necesidad especial e inmediatamente ofrecer la cuenta.

Solicitud de la cuenta:

- Cuando el cliente solicite la cuenta, preguntarle cual medio de pago va utilizar y si desea incluir el servicio
- Cada cuenta deberá ser entregada junto con el formulario de recolección de base de datos y un bolígrafo para escribir.
- Llevar la cuenta lo más rápido posible al cliente, en caso de que sea algún medio electrónico guiarlo hasta la caja para generar el pago y mostrar el comprobante.

Pedir retroalimentación del servicio ¿Cómo le pareció la comida? ¿Cómo le ha pareció el servicio? Agradecer lo positivo y decir que tomaremos sus comentarios en cuenta de en lo que hayamos fallado

Finalizando el servicio:

- Una vez finalizado el servicio, acompañarlo hasta la puerta y despedirlo amablemente y pedirle regresar pronto.

Recomendaciones adicionales

- Siempre que se pueda debe haber un mesero en la entrada invitando a pasar a las personas. Debe haber rotación del personal en la entrada.
- El personal ha de abstenerse de comer, beber o fumar delante de los clientes. Tampoco deben hablar por su teléfono móvil cuando están trabajando.
- Deben mantener su uniforme de trabajo en perfecto estado tanto si están de cara al público o dentro de la cocina. Los hombres bien afeitados y peinados y las mujeres sin excesos de joyas, perfume o maquillaje.
- Al tomar el pedido, el mesero debe permanecer siempre de pie, erguido y apoyar la libreta o máquina en su mano.
- El personal que se relaciona con los clientes siempre debe permanecer de pie. Mientras que los comensales esperan mesa, todo el personal debe evitar apoyarse en elementos decorativos, paredes, sillas... y tiene que tener las manos fuera de los bolsillos descruzadas.
- Cuando dos o más personas están compartiendo mesa, se debe servir a todo el grupo completo al mismo tiempo, sirviendo a las señoras en primer lugar.

Utilizar siempre una bandeja para transportar las bebidas y nunca colocarla encima de la mesa. La bandeja debe descansar en una mano mientras con la otra se sirven las bebidas que se abrirán delante del cliente.

Nunca se deben tocar los bordes de copas, vasos y tazas y tocar los cubiertos solo por el mango.

Si pregunta sobre el servicio recordarle que es voluntario, se recomienda que sea el 10% y es distribuido entre todo el personal de cocina, barra y mesero

INDICACIONES DURANTE EL SERVICIO

Rango: Barra

Durante el servicio y como interactuar con el cliente

- Recibir al cliente desde la barra. Saludar con amabilidad
- Estar atentos a la primera ronda de bebidas para servirla lo más rápido posible.
- Armar los implementos necesarios para llevar a la mesa según la comanda. (set de cubiertos, servilleta y salero)
- Para las sopas, cortar 3 gajos de limón por unidad.
- Complementar el trabajo del mesero ayudándolo con la limpieza de la mesa en caso de tener algún tipo de desperdicios.
- En caso de que el mesero esté atendiendo una mesa y entren nuevos clientes, recibirlos, saludarlos y guiarlos hasta una mesa y ofrecerles alguna bebida mientras el mesero tiene cupo para atenderlos.
- En el momento que la comida esté lista, llevar los platos desde la ventana de la cocina hasta la barra para que el mesonero pueda llevarlos a la mesa. En caso de que el mesero necesite ayuda, acompañarlo hasta la mesa, siendo el camarero el que luego baja los platos.
- Recibir todos los platos que hayan levantado los meseros y llevarlos al área de lavado separando los vasos para la barra y los platos para la cocina, el mesero no puede nunca abandonar el salón.
- servir el café de cortesía si el cliente lo pidió. lo más rápido posible
- Cuando el cliente se haya retirado de la mesa tener a la mano el spray de desinfección y el paño húmedo para entregar al mesero y sanitizar la mesa recién utilizada.
- En el caso de que los camareros estén atendiendo otra mesa, la tarea de desinfección pasará a cargo de la barra, pero la mesa no puede quedar nunca sucia por un tiempo prolongado. (Meseros, personal de barra o cajeros ayudaran a que se limpie una mesa en el menor tiempo posible).