



MANUAL

DE MESA Y BARRA

2022

SERVICIO AL CLIENTE: PROCEDIMIENTOS GENERALES

FUNCIONES DE MESEROS

Antes del Servicio:

Se realizará un conjunto de operaciones previas para que en el momento de abrir el restaurante esté todo preparado y en condiciones para poder ofrecer al cliente un servicio rápido y esmerado.

En el momento de abrir el restaurante todo el personal del mismo debe estar dispuesto para comenzar el servicio.

Dentro de los procedimientos generales de servicio se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

• Limpieza

Se considera lo siguiente:

- Baños limpios y bien surtidos funcionando correctamente, pisos secos.
- Mantener sus uniformes limpios, escarapelas y zapatos bien lustrados.
- Barrer y trapear de forma correcta los pisos de cada ambiente.
- Organizar mesas del espacio exterior.
- Limpiar y desinfectar todas las mesas.
- Organizar cubiertos individuales, servilleteros, saleros y todos los demás insumos para las mesas.
- Limpiar y desinfectar los baños todos los días.
- Revisar faltantes del menú, plato del día, y recomendados de la cocina para fomentar la venta.
- Cumplir con las reglas de aseo personal: pelo corto (hombres) o recogido (mujeres), bien peinados, con uñas limpias y cortas, maquillaje no muy cargado al igual que la fragancia que utilicen.

• Hospitalidad

Dentro de este punto se tomará en cuenta lo siguiente:

- Venta sugerida: es aquella que trata de ofrecer un producto recomendándolo, bebidas, entrada, plato fuerte, postre. El objetivo es aumentar el valor total de la compra.

- Reconocer al cliente frecuente, saludándolo por su apellido.
- Recibir al cliente con un saludo y una sonrisa.

- **Orden apropiado**

Hace referencia a:

- Dar al cliente lo que él quiere.
- No insistir demasiado. Muchas veces el cliente entra en el restaurante sabiendo ya lo que va a pedir.
- Debemos ser filtros de calidad, si vemos que un producto no está en perfectas condiciones como para servirlo, debemos remplazarlo por otro que lo esté.

- **Mantenimiento:** Se debe tener una mente preventiva y realizar chequeos periódicos a los equipos.

- **Servicio Rápido:** Se debe cumplir con los tiempos ofrecidos. Despachos 15 minutos y domicilio 30 minutos.

Durante el Servicio:

Cómo interactuar con el cliente:

- Recibir al cliente en la entrada del establecimiento con los buenos días y acompañarlo hasta la mesa que se le indique.
- Al recibirlos en la entrada hacerse a un 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.
- Una vez sentados en las mesas decir tu nombre y ponerte a su disposición.
- Ofrecer las primeras bebidas para que se refresquen. Aplicar venta sugerida 1 y 2. Sugerir bebidas y 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. Las bebi-

das se sirven por la derecha, ubicarlas en la esquina superior derecha.

- 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.
- Armar la mesa con el servilletero, salero, kit de cubiertos necesarios.
- 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.
- Al momento de tener la comida lista, revisar la mesa por algunos desperdicios que hayan podido generar los clientes. Limpiar dicha mesa, ofrecer segunda ronda de tragos de ser necesario y dejar las salsas pertinentes para cada plato (ejemplo: 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). Los 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.
- Retirar todos los platos según vayan terminando los comensales, nunca dejar el plato terminado en la mesa sin recoger. Los platos se retiran por la derecha.
- Cuando los comensales hayan terminado sus comidas ofrecer nuevamente una ronda de bebidas, seguido por la venta sugerida 5: recomendación del postre. Luego sugerir el café o aromática de cortesía.
- En cuanto hayan finalizado el café o postre, preguntar por alguna necesidad especial e inmediatamente ofrecer la cuenta.
- Cuando el cliente solicite la cuenta, preguntar el medio de pago que va a 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? ¿qué le pareció el servicio? Agredecer lo positivo y decir que tomaremos en cuenta sus comentarios en lo que hayamos fallado.
- Una vez finalizado el servicio, acompañarlo hasta la puerta, 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.

FUNCIONES DEL AYUDANTE DE BARRA

El ayudante de barra debe cumplir las siguientes funciones:

- Trabaja para facilitar la interacción entre cocina y salón.
- Se encarga de recibir los platos de cocina y entregarlos a los meseros.
- Se encarga de preparar las bebidas.
- Recibe los platos que llegan de las mesas y los lleva a la cocina y los descomida antes de pasar al lavavajillas.
- Repone las salsas y las mantiene listas para el servicio.
- Mantiene limpia, desinfectada y organizada el área de la barra.
- Revisa el stock de bebidas, pulpas, hielo, limón, azúcar, desechables y todos los elementos con los que se opera la barra.
- Indicar al administrador cuando hay poco stock con tiempo para hacer los pedidos.
- Hace el jugo para el menú del día.
- Hacer Mise en place de guarniciones para tragos y limonadas.
- Limpia todos los vasos provenientes del salón los secar y ordena en su lugar.
- Limpia y ordena los cubiertos.
- Hace otras labores de apoyo solicitadas por el administrador.

Antes de comenzar el Servicio

- Barrer y trapear el piso de la barra.
- Limpiar y desinfectar la barra y el exterior de la misma.
- Revisar el stock de bebidas y pulpas. Reponer las mismas con el sistema PEPS (primero que entra, primero que sale).
- 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 (tártara, salsa de tomate y chimichurri) limpiándolos completamente antes de agregar una nueva tanda de salsa.
- Limpiar todos los vasos provenientes del salón, secarlos y ordenarlos en su lugar tomándolos por la parte de abajo para evitar manchas.

Durante el Servicio:

- 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).

- Llevar los platos con residuos de comida que dejen los meseros en la barra hacia la cocina, quitarles todos los restos de comida antes de colocarlos en el lavaloza de manera organizada.

MESEROS Y BARRA

Todo el personal que intervenga en atención al cliente (Meseros y Barra) deben tener las siguientes características:

- Saber describir los platos del menú.
- Ser claros a la hora de comunicar al cliente sobre los productos que está ofreciendo.
- Tener una actitud positiva que se refleja en la forma como atiende al cliente.
- Estar dispuestos a colaborar con los demás compañeros con el fin de brindar la mejor experiencia de usuario a los clientes. Esto tiene que ver con la limpieza, la rapidez y calidad de la atención al cliente.

CAJEROS

La persona de caja se encarga de tomar las órdenes a domicilio. Para ofrecer un servicio de calidad debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbrado.
- Nunca poner al cliente en espera por más de 30 segundos.
- Poner una sonrisa en su voz.
- Saludar al cliente agradeciéndole por llamar, presentándose con su nombre, promocionando ofertas y ofreciéndole su ayuda para tomar la orden.
- Persuadir para tratar de vender artículos adicionales (Upsell).
- Se debe verificar la orden para que sea precisa.

- Se debe indicar la hora aproximada de entrega del pedido.
- Al finalizar agradecer al cliente llamándolo por su apellido, de manera que el cliente se sienta apreciado e importante

TIPOS DE CLIENTES

Primero empezaremos por definir el concepto de cliente: es la persona o empresa que obtiene un beneficio, producto, servicio o idea a cambio de un rédito económico o de valor, siendo este (cliente) la razón de ser del negocio. Pueden existir diferentes tipos de clientes cada uno con sus respectivas características a continuación enumeraremos los más importantes.

1. Clientes leales: representan solo el 20% del total de clientes, pero el 50% del total de ventas. Se encuentran satisfechos con los servicios o productos brindados, sus expectativas siempre son superadas y son los que seguramente harán publicidad positiva de boca en boca.
2. Clientes especializados en descuentos: son clientes regulares basados siempre en la oferta que le implica algún tipo de descuento. Este tipo de clientes buscan precios bajos y ayudan a una mejor rotación del inventario.
3. Clientes impulsivos: son clientes que no buscan comprar ningún producto en especial si no se dejan llevar por lo que en ese momento les parezca que es lo mejor, de esto puede sacar provecho la persona que esté encargada de promocionar el menú, al ofrecerle tal o cual plato o servicio.
4. Clientes basados en las necesidades: este tipo de clientes buscan algo que necesitan como su nombre lo indica, son difíciles de complacer y si no consiguen lo que específicamente buscan se irán a otro sitio. Pero, por el contrario, si encuentran lo que buscan pueden convertirse en clientes leales.
5. Clientes errantes: son clientes que representan un porcentaje muy bajo en las ventas, no tienen una necesidad o deseo al momento de ingresar al local, en ningún momento se les debe ignorar, pero tampoco se debe invertir demasiado tiempo en este tipo de clientes.

PROCEDIMIENTO PARA REACCIONAR FRENTE A RECLAMOS

En un establecimiento de comida, en ocasiones se presentan casos especiales con clientes que no se sienten satisfechos con el servicio. De hecho, estas situaciones requieren mucho tacto y sentido común, para poder solucionar las quejas del cliente.

En estas situaciones, aunque cada una es diferente, existen algunas reglas para evitar que un problema pequeño se convierta en uno más grande. Entre estas tenemos:

- Escuche sin interrumpir, nunca se debe discutir con el cliente, incluso si usted está convencido de que él está equivocado, no debe intentar convencerlo de ello.
- Siempre discúlpese, aún si no está de acuerdo con la queja. Recuerde que el cliente ha venido a su restaurante para disfrutar de una comida y experiencia agradable. Si el cliente está molesto por algo suficiente como para quejarse, se hace indispensable una disculpa. No eche la culpa a otro miembro del equipo.
- Explíquelo al cliente que entiende cómo se siente (jamás diga “no se preocupe”). Dígame lo que va a hacer para solucionar el inconveniente y cuánto tardará.
- Indíquelo que usted se encargará personalmente de la solución.
- De las gracias al cliente por expresarle su queja. Esto mostrará a sus clientes que el asunto es importante para usted y que desea que ellos estén satisfechos, de modo que regresen.
- Nunca permita que un cliente se vaya descontento, si usted no puede solucionar el problema, notifique a su inmediato superior, él le puede ayudar a encontrar una solución.

Todas estas reglas las podemos resumir en un sistema para solucionar quejas llamado EDSA, el cuál son las siglas de:

- Escuchar.
- Satisfacer.
- Disculparse.
- Agradecer.

Hay que tener presente que un restaurante no puede permitirse perder clientes por lo que diga un cliente insatisfecho.

ARMADO DE CUBIERTOS Y MESA

Cubiertos: Dependiendo del plato que elija el comensal se le armara un kit de cubiertos de la siguiente manera.

• **Cuchara, cuchillo de sierra y tenedor para:**

- Plato del día.
- Menú del día.
- Pescados fritos.
- Consomé.
- Parihuela.
- Cazuela de Mariscos.



• **Cuchillo de sierra y tenedor para:**

- Carnes a la parrilla.
- Hamburguesa.
- Deditos de pollo.
- Ceviche de chicharrón.
- Chicharrón de mar mixto.
- Ceviche peruano.
- Lomo Saltado.



- **Cuchillo de chaufa y tenedor para:**

- Arroz chaufa.
- Arroz thai.
- Arrisotado de mariscos.



- **Mesa:** Al momento del pedido la mesa se armará con un servilletero cada 4 personas y un salero.



En caso de que los servilleteros se encuentren vacíos o incompletos se rellenaran cada vez que sea necesario para que el cliente tenga servilletas suficientes.



Para los platos de carnes o pollo a la parrilla con papas a la francesa se le entregarán recipientes con salsa roja y chimichurri. Se le entregará uno cada dos personas, y se le podrá entregar más salsa sin cargo adicional.



Para los platos que tengan pescados y papas a la francesa se le entregaran recipientes con salsa roja y salsa tártara. Se le entregará uno cada dos personas, y se le podrá entregar más salsa sin cargo adicional.



El cliente puede pedir para cualquier plato que desee un recipiente con salsa el cual se entregará en los mismos envases designados para las salsas con una cucharita. Podrá pedir más salsa las veces que desee sin costo adicional o recargo. Los clientes pueden pedir: Soya, Teriyaki, BBQ, tártara, salsa de tomate, salsa rosada, mayonesa, salsa tártara o chimichurri.



Utilizamos 4 vasos diferentes para las bebidas que ofrecemos:

- Jugo del día
- Jarras de limonada
- Jarras de chicha morada



- Limonadas.



- Vaso de chicha morada.



- Vaso para gaseosas

- Agua con hielo de cortesía



El café de cortesía se ofrecerá después de cada comida en un plato individual con una cuchara para revolver un recipiente con azúcar y una cucharita para el azúcar.



ARMADO DE DELIVERY

- Arroz chaufa
- Arroz thai
- Arrisotado de mariscos
- Hamburguesa
- Carne a la parrilla
- Pollo a la parrilla
- Chicharrón de mar
- Ceviche de chicharrón
- Ceviche Peruano



- Plato del día
- Menú del día
- Parihuela
- Cazuela
- Consomé
- Pescados



Todos los deliverys se empaquetan con los folletos promocionales, un sticker con el logo del restaurante, un kit de cubiertos y, de ser necesario, las salsas pertinentes.

- Hamburguesa
(salsa tártara y salsa de tomate)



- Arroz chaufa
- Arroz thai
- Arrisotado de mariscos
- Carne a la parrilla
- Pollo a la parrilla
- Chicharrón de mar
- Ceviche de Chicharrón
- Ceviche Peruano
- Parihuela
- Cazuela
- Consomé



- Menú del día
- Plato del día

