María José Briones

Facultad de Arte y Humanidades

Proyecto de Fin de Carrera

De la Carrera de Artes Culinarias

Manual de Técnicas de Servicio para capacitación del personal en empresas de Alimentos y Bebidas.

Director: Ing. Giovanni Barba Poveda

Quito-2017

Índice

AGRADECIMIENTOS 4
Introducción 6
TEMA 7
1.1 Objetivo General 7
1.2 Objetivos Específicos 7
1.3. Idea a defender 7
HISTORIA 8
CLASIFICACIÓN DE RESTAURANTES 10
JERARQUÍA DEL SERVICIO 12
TIPOS DE SERVICIO 14
TIPO DE MENÚS EN EL DÍA 15
5.1 Desayunos: 15
5.2 Brunch: 15
5.3 Almuerzos 15
5.4 Coffee Break: 16
5.5 Meriendas: 16
5.6 Cena: 16
TIPOS DE MONTAJE 16
DIMENSIONES DE LAS MESAS 19
Distancia de las mesas 19
ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO 20
MISE EN PLACE 20
UTENSILIOS QUE SE USAN PARA VESTIDURA Y MONTAJE DE UNA MESA 21
11.1 Mantelería 21
11.2 Vajilla 22
11.2.1 Repaso de la vajilla 26
11.3 Cristalería 26
11.3.1 Repaso de la Cristalería 28
11.3.2 Partes de la copa 29
11.4 Cubertería 29
11.4.1 Repaso de la Cubertería 31
11.5 Centro de Mesas 31

MONTAJES DE MESA 31
12.1 Montaje de la mesa en evento o restaurante de lujo 31
12.2 Montaje de la mesa en restaurantes 32
12.3 Montaje de la mesa en restaurantes con menú a la carta 33
12.4 Montaje de la mesa en restaurantes variados 33
TRASPORTE DE LOS PLATOS A LA MESA 33
DESCORCHE 34
14.1 Como realizar el descorche 34
14.2 Medidas de las copas 35
14.3 Numero de copas por tipo de vino y maridajes 35
ROTACIÓN DE LOS CLIENTES EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS 35
DOCUMENTOS QUE SE USAN EN EL ÁREA DE SERVICIO 36
16.1 Comanda 36
16.2 Factura: 37
16.3 Check List 38
16.4 Propinas: 38
PERSONAL DE SERVICIO 39
17.1 Uniforme 39
17.2 Aspecto Personal 40
17.3 Aptitudes del personal de servicio 41
TIPO DE VENTA DE LOS PLATOS 41
PROTOCOLO DEL SERVICIO AL CLIENTE 42
DISTRIBUCIÓN DEL MOMENTO DEL SERVICIO 44
TIPO DE CLIENTES 45
TRABAJO EN EQUIPO 45
DECÁLOGO PARA EL MESERO 46
VOCABULARIO 47
BIBLIOGRAFÍAS 48
ANEXOS 49

AGRADECIMIENTOS

En este proyecto de mi grado quiero agradecer a Dios por ser mi motor de vida por regalarme la dicha de poder mimar el amanecer, a mi madre Elba Chun, quien me ha apoyado en cada paso que he dado desde mi infancia, que mediante sus concejos me ha formado en carácter y sabiduría sin dejar a un lado que fue ella mi primera maestra, mi chef personal que hizo que me enamore cada día de la cocina, por acompañarme en las noches de desvelo, comprenderme cuando por trabajo o estudio tenía que sacrificar mis feriados, fechas importantes por cumplir con mi pasión, mi vida, mi entrega total a lo que hoy es mi carrera, llenándome de felicidad incansable. A mis hermanos que desde el primer momento que les comenté que quería estudiar gastronomía supieron apoyarme, darme ánimos para seguir y no dejarme rendir por la adversidad, desde hace ya 10 años atrás, con sus palabras me ayudaban a no tener miedo y luchar por mi sueño.

A la Universidad De Los Hemisferios, personal docente por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional, formándome en sabiduría, enseñarme con paciencia y entregarnos su tiempo en el salón de clases, que hoy pueden ver gran parte de su labor realizada, que desde lo más profundo de mi corazón les viviré agradecida, porque puedo decir que lo logre con una parte de su ayuda y de todas las personas que estuvieron presentes en cada momento de mi vida estudiantil.

A mi director de proyecto al Ing. Giovanni Barba Poveda C.E.C C.C.C, por su dedicación que, con su conocimiento, enseñanzas, esfuerzo y trabajo arduo, me ha ayudado a superar miedos y sobre todo me ha impulsado a terminar este proyecto para llegar a la meta soñada por largos años. Que hoy puedo decir que deja en mi la iniciativa de seguir superándome y sobre todo el poder de plantearme metas y sueños para lograrlos en cada momento en el camino del éxito. Como gran amigo que aconseja el no desfallecer, alentando cada instante que los sueños se pueden lograr si uno está dispuesto a que se logren sin miedo al fracasar porque cada momento o experiencia deja una enseñanza para crecer.

Al último, pero no por ello menos importante a mis amigos que son muy pocos, se los puede contar con los dedos de la mano, pero que, con sus concejos, paciencia, el saberme comprender, les agradezco por cada uno de los recuerdos y experiencias que sucedieron a lo largo de estos 4 años, cada momento vivido lo llevo conmigo grabado en mis pensamientos donde entre risas, lagrimas, hemos logrado mantener una amistad que puedo decir perdurara a través del tiempo.

Al último, pero no por ello menos importante a mis amigos que son muy pocos, se los puede contar con los dedos de la mano, por sus concejos, paciencia, saberme comprender, por cada uno de los recuerdos y experiencias que sucedieron a lo largo de estos 4 años, cada momento vivido lo llevo conmigo grabado en mis pensamientos.

No muy obstante quiero también realizar un reconocimiento a mi persona, por la perseverancia, la entrega, por hoy cumplir un sueño que parecía incansable pero que hoy se hace realidad, que a pesar que el camino cambia puedo ser feliz al realizar esta tesis porque en ella está mi pasión lo que me gusta, el servicio el contacto con las personas, ver sus sonrisas cuando entregas su pedido, como puede cambiar el momento al estar alrededor de la mesa.

Para las personas que lean este manual, o lo usen espero que puedan transmitir el mismo sentimiento con el que fue realizado, para la ayuda del personal del servicio en su trabajo diario.

Introducción

El Servicio es la puerta de la fidelización del cliente con el establecimiento, el motivo del presente proyecto es para facilitar el trabajo de capacitación, para el área de servicio en empresas dedicadas al expendio de alimentos y bebidas.

Con este manual se desea poder llegar a capacitar a estudiantes y personas conocedoras en el área de servicio, con las técnicas y conceptos que se utilizan en el diario vivir es los establecimientos hoteleros y gastronómicos.

En este manual veremos cuáles son el tipo de servicio, montajes, tiempos entre producción y entrega de platos, tipos de clientes, manejo del manual en todos los restaurantes.

El servicio de alimentos y bebidas ha existido desde tiempos remotos, para crear satisfacción a los comensales, los restaurantes fueron creados para crear la comodidad a las personas que querían tomar un descanso y no vivir en la misma monotonía de alimentarse todos los días en casa sin encontrar un nuevo ambiente.

En este manual se encontrará los procesos a seguir y técnicas que las personas del área de servicio deben saber para crear experiencias únicas a los comensales y se sientan con el deseo de volver sabiendo que van a encontrar mucho más de lo que esperan desde el mínimo detalle.

Con esta investigación, y vivencia profesional vamos a llegar a profesionalizar a personas que se desenvuelvan en los diferentes tópicos de servicio, con las bases teórico-prácticas que se utilizan en el común denominador del mundo gastronómico y hotelero.

No podemos olvidar que en la industria turística se vende tres aspectos fundamentales hacia los clientes. Estos aspectos son: Ideas, productos y servicios.

Motivo por el cual este proyecto va enfocado en transformar un atractivo turístico en producto turístico ejemplo: un hotel o restaurante cualquiera en el que se va a brindar calidad y calidez en el servicio con la ayuda de este manual.

TEMA

Manual de Técnicas de servicio para la capacitación del personal en empresas de Alimentos y Bebidas.

1.1 Objetivo General

Crear este manual para sintetizar los conocimientos de futuras capacitaciones en el personal en el área de Alimentos y Bebidas, al existir un déficit de información, conocimiento, técnicas mediante un escrito sobre este tema en particular en el Ecuador. Lo que podemos decir es que no se ha tomado énfasis para una estandarización de estos procedimientos en los establecimientos de alimentos y bebidas.

1.2 Objetivos Específicos

- Utilizar este manual para la capacitación del personal de servicio en áreas de alimentos y bebidas.
- Aplicar las técnicas, conocimientos para mejorar el servicio en los restaurantes de establecimientos de alimentos y bebidas.
- Presentar las nuevas formas de servicio para crear satisfacción y fidelización al cliente.
- Asesorar al personal de servicio con una manera distinta al conocimiento empírico.

1.3. Idea a defender

Mejorar las técnicas de servicio mediante capacitaciones, estandarizando técnicas y conocimientos para la realización de fidelización, satisfacción, de los clientes con el establecimiento de manera que la pureza, excelencia y la perfección del servicio se mezclen con la delicadeza de la gastronomía y se junten creando la combinación perfecta en nuevas experiencias a los clientes.

HISTORIA

Sabemos que, desde los tiempos más remotos, en las épocas de los esclavos se servían grandes banquetes los cuales los reyes, faraones, señoríos, entre otros eran atendidos por sus sirvientes de la manera formal según se correspondía a la época. Desde el momento en el que ellos elegían sus manjares pasa sus comidas, como el trato y vestimenta para los mismos. Los esclavos daban lo mejor de sí para atender a sus superiores, ya sea por el miedo para hacer castigados como por el mismo verse presentes en las fiestas más cotizadas según cada época.

Los restaurantes como su nombre lo dicen, data desde una de las épocas más antiguas la de los faraones, existiendo, las tabernas cuando los viajeros iban trasladándose de un lugar a otro, ellos buscaban lugares donde poder consumir alimentos por los viajes largos, nacen tanto los restaurantes como los bares y hostales cuando se da el origen de las bebidas, vinos dando como año de origen 1700 A.C. En la edad media al realizarse los grandes banquetes, la gente para evitar el desperdicio de la comida y estar en una buena compañía con el rey se dirigía a los “Vomitorium”, para después volver a la gran celebración junto al gran monarca.

A lo largo de la historia podemos decir que el momento más importante era estar todos reunidos en la mesa y compartir vivencias, emociones, que en un inicio se lo realizaba en las casa entre familia, amigos, conocidos, donde la persona que se encargaba del servicio era el dueño del lugar, pero que con el paso del tiempo se ha cambiado; siendo un buen lugar de encuentro los establecimientos de Alimentos y Bebidas, donde pueden reunir sin problemas, pasar momentos agradables sin necesidad de ser ellos quienes lo preparen todo.

Las creaciones de estos lugares de ocio son para mejorar las relaciones y conocer a nuevas personas, disfrutando de momentos agradables que llevaran a un recuerdo y experiencia que será inolvidable.

En el año de 1765 D. C. abre las puertas al público, en la cuidad de París, Monsieur Boulanger fue el fundador de Champs d´Oiseau, dicho restaurante o taberna más conocida de la época tenía una inscripción “Venite ad me omnes qui stomacho laboratoratis et ego restaurabo vos”, que al traducirlo quiere decir: “venid a mi todos

aquellos cuyos estómagos clamen angustiados que yo los restauraré". [1] Siendo este restaurante en el cual se tiene uno de los primeros registro, pero se cree en Estados Unidos ya existían varios restaurantes.

A partir de ese momento los restaurantes, se empiezan a extender por varios lugares del planeta, tomando mucha acogida, cada uno con sus mejoras, reglas, categorías, que los hacen distinto a otros. Marcando prestigio para convertirse de los mejores según cada lugar donde se encuentran.

Podemos decir que los restaurantes y sobre todo el servicio no desaparecerá con el paso del tiempo, lo que se podrá encontrar es una mejora en la calidad y creación de nuevas técnicas las cuales se puedan implementar. El servicio nace ante una necesidad, que siempre se desea llenar o satisfacer. En el servicio, el contacto con el cliente, la relación que los miembros del área de cocina no pueden mantener directamente, pero mediante el servicio se lo hace posible, como intermediarios, que puedan palpar cada instante del contacto fraterno que se da cuando un grupo de comensales o pax se disponen a consumir alimentos y bebidas.

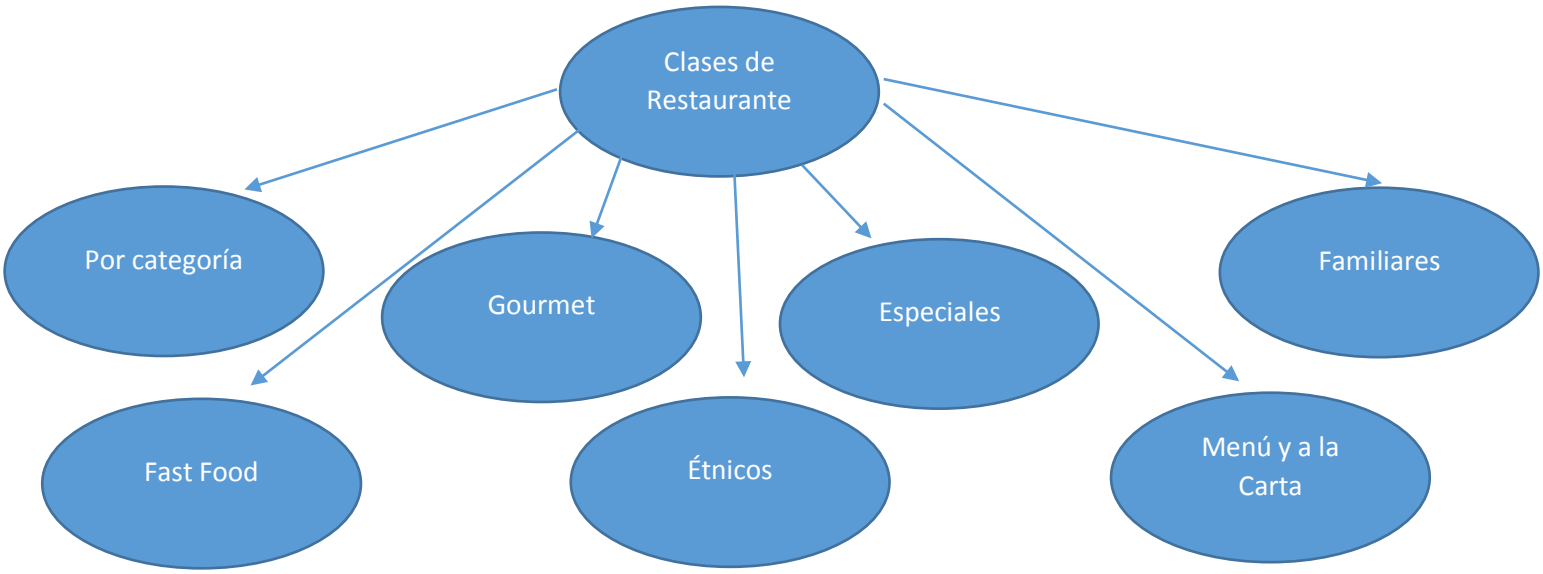
[1] Bibliografía.

http://tallerdeturismopractico2.blogspot.com/p/antecedentes-historicos-del-restaurante.html

http://cocinajfc.blogspot.com/2010/07/historia-de-la-restauracion.html

CLASIFICACIÓN DE RESTAURANTES

Los restaurantes tienen su propia clasificación entre las que podemos diferenciar: ofertas, calidad y servicio que ofrecen para sus comensales:



- **Por Categoría:** Son restaurantes de alta gama que se clasifican por la cantidad de cubiertos que mantienen en la mesa, siendo estos para una categoría económica alta, por la demanda de costos de los manjares que ofrecen, muchos de estos establecimientos abren a por tiempos o para que puedan asistir a estos lugares deben realizar reservaciones con anticipación por tiempo según la demanda de los mismos.
- **Fast Food:** También conocida como comida rápida, son establecimientos en los cuales los comensales no permanecen mucho tiempo en el lugar y su especialidad son la elaboración de alimentos de cocciones rápidas, en la actualidad tienen gran acogida por la disminución de tiempo en espera y la misma preparación de los alimentos.
- **Gourmet:** Este tipo de establecimiento ofrece elaboraciones alimentarias más delicadas y sutiles para el paladar de sus comensales, la categoría de los comensales son para una posición económica media alta a alta, en este tipo de restaurantes se pueden ver la variación y creación del personal de cocina.

- **Étnicos:** Son restaurantes de comida específica de cada lugar según el que se encuentre y queriendo resaltar un tipo de comida a tener una variedad, este tipo de restaurantes también son conocidos como las fondas o agachaditos, los encontramos en gran magnitud en pueblos pequeños.
- **Especiales:** Esta clase de restaurantes son temáticos, existen muy pocos ya que ofrecen una variedad limitada de alimentos ya sean vegetarianos o para grupos específicos de cada lugar, en la actualidad este tipo de establecimientos está tomando gran apertura en el área de alimentos y bebidas.
- **Menú y a la carta:** Menú ofrecerá alimentos ya elaborados evitando que el comensal pueda elegir ante una gran variedad. A la Carta este tipo de establecimiento ofrecerá una carta en la cual tendrá una variedad de platos para la elección del cliente, siendo preparas a la minuta.
- **Familiares:** Esta clasificación de establecimiento tiene como parte especial que ofrece parte recreacionales para los niños, al igual que ofrecen alimentos pensando en los más pequeños del hogar, teniendo en cuenta que están creados para pasar un buen ambiente entre familia y pasar grandes experiencias.

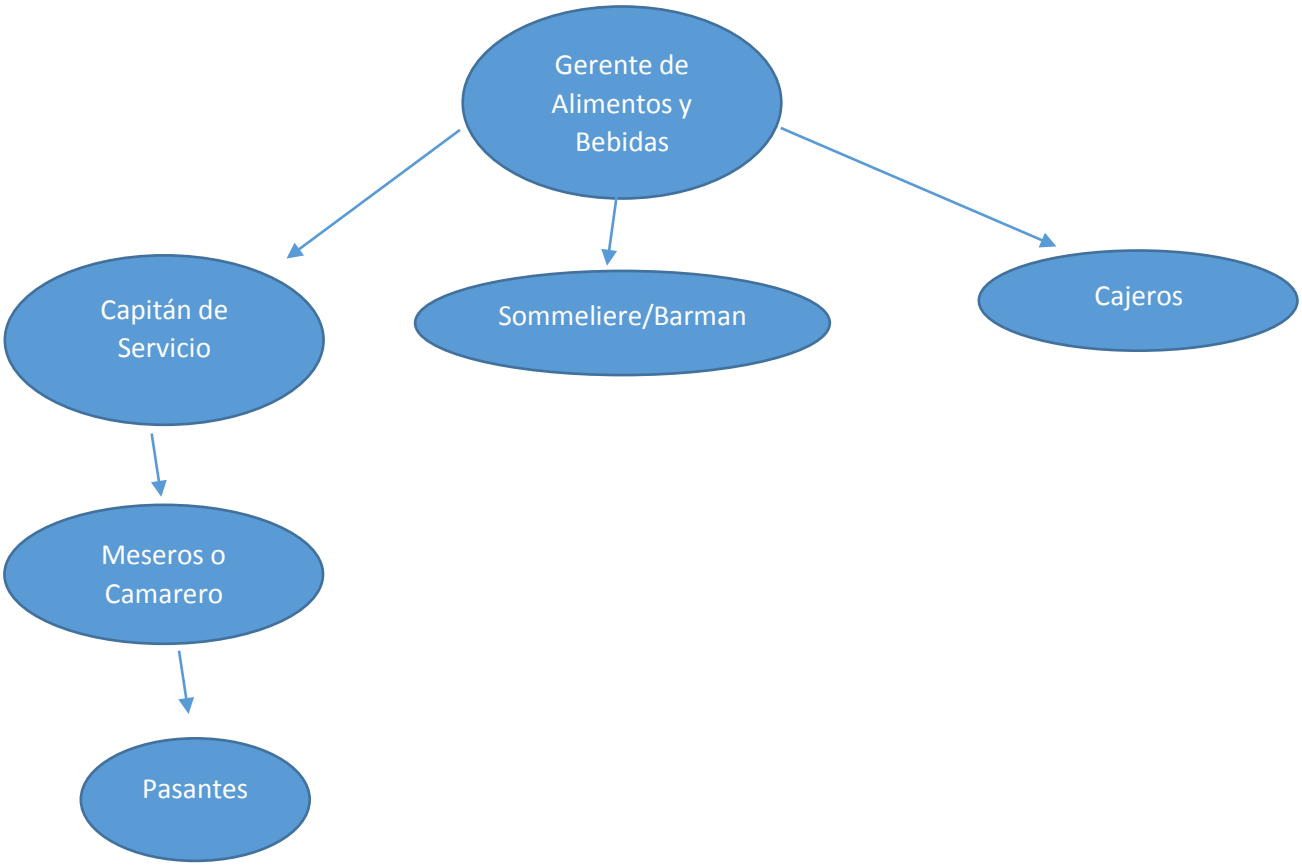
Nota: Debemos tener en cuenta que existen otro tipo de establecimientos que se relacionan con alimentos y bebidas, que al contacto con el cliente, es mucho más directo entre cocina, mesero, cliente, entre ellos tenemos:

- **Pub**: Este tipo de establecimientos es de carácter vespertino-nocturno donde se sirven bebidas alcohólicas y no alcohólicas, donde parte de la armonización del establecimiento es escuchar música en vivo.
- **Cafetería:** Lugar relacionado con la venta de bebidas frías o calientes por lo general con uso de café, muchas ofrecen alimentos que son tipo picaditas, este tipo de establecimiento en la actualidad está tomando mucha acogida ante los clientes.
- **Bar:** Sitio donde se expenden bebidas alcohólicas como opción principal y no alcohólicas, como acompañantes.

- **Bar-Restaurante:** Lugar dividido en el que se puede ir a comer como a su vez solo tomar bebidas.

JERARQUÍA DEL SERVICIO

La jerarquía en puestos de trabajo está elaborada para que en el momento del servicio o trabajo diario existan problemas cuando una persona designe o mande a realizar una actividad a otra y se realicen conflictos personales, teniendo en cuenta que se quiere evitar una anarquía y no dar el mejor servicio a los clientes. Los puestos jerárquicos serán estipulados no solo por el nivel del estudio, sino también por la experiencia que se tenga.



Gerente de Alimentos y Bebidas: Es la persona encargada de llevar el manejo del establecimiento y de gestionar las funciones del equipo de trabajo o brigada que opera.

Sommeliere: Es el encargado y experto conocedor de vinos, se encarga de vender a los clientes el mejor caldo, tiene un manejo de idiomas y el habla para poder maridar los manjares junto con las preferencia de los clientes.

Barman: Es quien de realizar las bebidas alcohólicas y no alcohólicas estando su lugar en la barra, se encarga del servicio de las mismas, como la creación de nuevas bebidas para innovar a sus clientes.

Capitán: Tiene bajo su cargo la supervisión de los meseros, recibe a los clientes, soluciona las quejas, se encarga de dar las órdenes, poner cargos y obligaciones al personal de servicio.

Mesero: Encargado de atender a los clientes, toma comandas, asesora al cliente en la toma de pedido y ayudar al comensal en todo lo que sea necesario para crear las nuevas experiencias y satisfacerlos.

Pasantes: Ayuda, y asiste al mesero en varias actividades, está en entrenamiento para ser mesero, son muy pocos los establecimientos que cuentan con ellos.

Nota: La brigada se servicio variara de acuerdo a su aplicación en cada establecimiento de alimentos y bebidas, entre los cuales podemos encontrar:

Hosstes: Es el anfitrión o anfitriona en el restaurante en el área de alimentos y bebidas, da la bienvenida a los comensales, podemos encontrar este rango en varios hoteles o restaurantes de lujo. Como dato curioso en la mayoría de establecimientos es mujer por lo delicada dejando una buena impresión, en el caso que sea un hombre el término que se usara es Host

Metre: La traducción de este peculiar nombre significa “dueño y señor del restaurante” es el encargado de verificar la ocupación del restaurante, así como asignar mesa a los clientes y sobre todo a las personas VIP. Es quien sugiere los especiales del día a los comensales.

Jefe de rango: El jefe de rango es el encargo de supervisar el conjunto de mesas asignado a un mesero para crear una buena experiencia al comensal, estará para ayudar a resolver cualquier inquietud o problema que se pueda suscitaren el servicio.

Es recomendable que el rango este conformado por cuatro mesas.

Jefe de sector: Es el encargado de un conjunto de rangos, este cargo en la actualidad no se utiliza por cuestión económico de cada establecimiento.

TIPOS DE SERVICIO

Los tipos de servicio serán de acorde a la clasificación de cada establecimiento.

- **Americano o emplatado:** Este tipo de servicio es da cuando el plato ya sale terminado, decorado hacia el cliente, da un mejor aspecto por la decoración que se le pude dar, siendo el más usado en la mayor parte de los restaurantes, mediante la transportación de los platos en charoles o bandejas como también los puede llevar los meseros con una técnica de servicio. Forma de servicio: Se lo realiza por la derecha y se realiza el desbarazado por la izquierda. Pero en la actualidad se usa servicio y desbarazado por la derecha, para evitar incomodidad a los comensales.
- **Servicio a la francesa**: En épocas antiguas se lo realizaba para atender a la nobleza, pero ya no es muy empleado en la actualidad, contando con un anfitrión que era quien se encargaba de porcionar los alimentos para los invitados que ya estaban colocados en la mesa, en este tipo de servicio no existía la igualdad al momento de servir a cada comensal. Forma de servicio: Se lo realiza por la izquierda y se realiza el desbarazado por la derecha.
- **Servicio a la inglesa**: Consiste en un servicio en el cual los alimentos son transportados en bandejas hacia los clientes, para realizar terminaciones frente al cliente, para ser servidos mediante pinzas por el personal de servicio, en este servicio el comensal le dice al mesero lo que desea consumir en porciones. Forma de servicio: Se lo realiza por la izquierda y se realiza el desbarazado por la derecha.
- **Servicio a la rusa:** Se realizan las porciones frente al comensal, el mesero debe tener conocimiento en técnicas de trinchado, una vez terminado se lo sirve al comensal. Forma de servicio: Se lo realiza por la izquierda y se realiza

el desbarazado por la derecha. Al momento de realizar el servicio completo se lo realiza todo al contrario de las manecillas del reloj.

- **Servicio Gueridón:** Este tipo de servicio, se lo realiza mediante una mesa de apoyo o también con un coche geridón con infiernillos, para realizar terminaciones de los productos, como flameados, una vez terminado estas preparaciones, se procederá a la realización de un trinchado para poder servir a los comensales. Forma de servicio: Se lo realiza por la izquierda y se realiza el desbarazado por la derecha. Al momento de realizar el servicio completo se lo realiza todo en dirección a las manecillas del reloj.

TIPO DE MENÚS EN EL DÍA

5.1 Desayunos: Los desayunos se clasifican en:

- **Continental:** Se sirven bebidas calientes, 2 variedades de pan, mantequilla, miel, mermelada, y jugo de frutas**.**
- **Americano:** Es el continental agregándole, huevos, jamón, tocino o salchicha, yogurt, cereal y pancakes.
- **Inglés:** Continental más huevos, embutidos, pescado, hígado o carne.
- **Regional o típico:** Continental más plato de la región. Ejemplo: En la costa Ecuatoriana se ofrece un plato contundente con pescado en varios estilos, carne o pollo estofado, arroz blanco y vegetales.
- **A la carta:** Continental más un plato de la carta de los desayunos del establecimiento.
- **Buffet:** Tiene una línea (display) donde el cliente puede elegir lo que desea consumir.

5.2 Brunch: Este tipo de lunch se lo realiza de 10 am – 12am, en lo general se lo realiza en lugares abiertos, campestres, el tipo de comida es ligera pero que pueda provocar estado de llenura a los comensales.

5.3 Almuerzos: Se los divide en

- **Menú:** Se mantiene un tipo de comida fijo del día, al igual que el montaje ya está realizado.

- **Carta:** El cliente puede elegir lo que desea de una selección de platos.
- **Buffet**: Tiene una línea donde el cliente puede elegir lo que desea consumir.

5.4 Coffee Break: Similar al brunch se lo prepara en la tarde entre las 3:30pm a 5:30pm, se sirve debidas frías, calientes, y bocaditos, son alimentos ligeros fáciles de consumirlos no se necesitan la utilización de cubiertos.

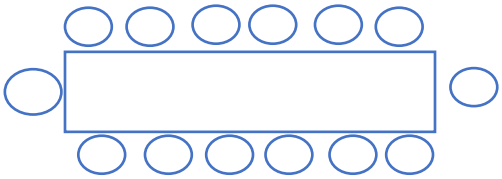
5.5 Meriendas: Son a partir de las seis de la tarde teniendo la misma división que en el almuerzo, también se llama así al acto de tomar té o café con variedad de sándwich en hora de la tarde.

5.6 Cena: A partir de las 8:00pm a 11:59pm es la misma división que el almuerzo contando que los manjares serán más elaborados y delicados al paladar del comensal.

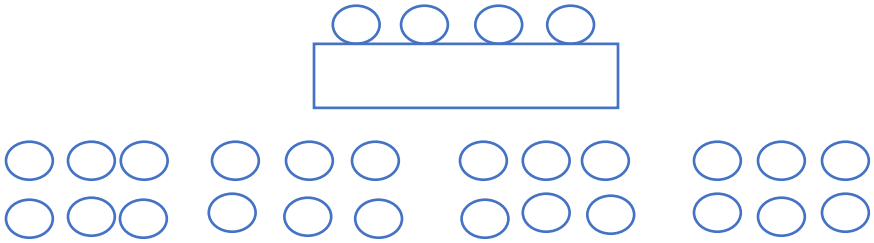
TIPOS DE MONTAJE

Mediante cada tipo de evento se tiene una variedad de montajes que se pueden realizar entre ellos tenemos:

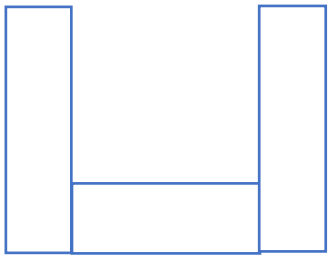
- Imperial: Este tipo se usa más para reuniones de corporativos o en cenas teniendo en cuenta que en las esquinas se coloca a los anfitriones.



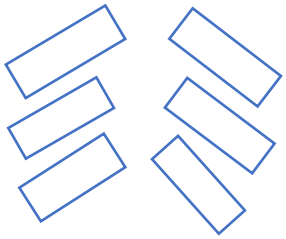
- Tipo auditorio: Este es de tipo informal, se lo realiza para conferencias o charlas de gran magnitud.



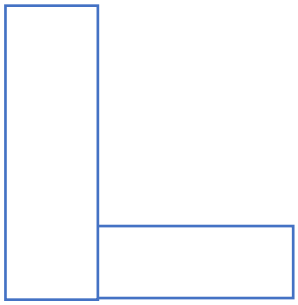
- En forma de U: Ideal para conferencias en ambiente abierto, se pueden ver todos entre sí.



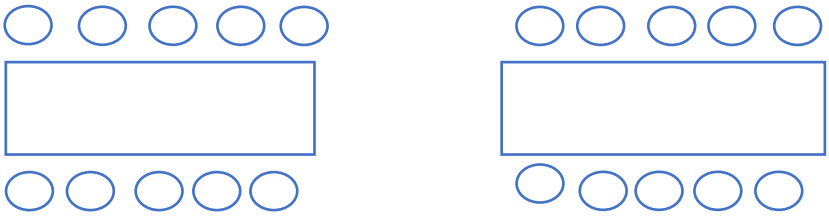
- En forma de Espiga: Las mesas se dirigen con su atención hacia adentro en una mesa principal.



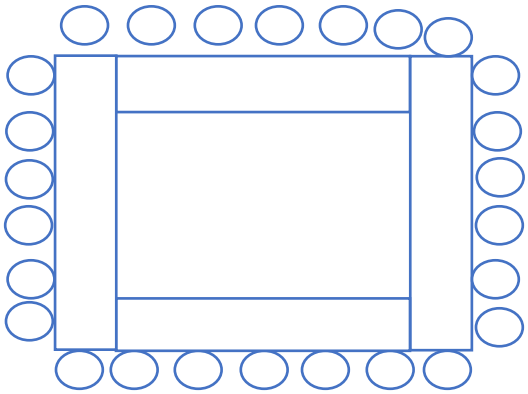
- Forma en L: Es poco usado por la incomodidad que se siente en las esquinas.



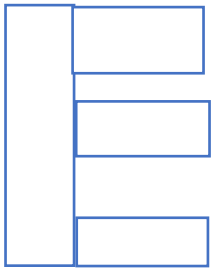
- Forma Lineal: Es muy usado, pero tiene como complicación el servicio por la optimación de espacio.



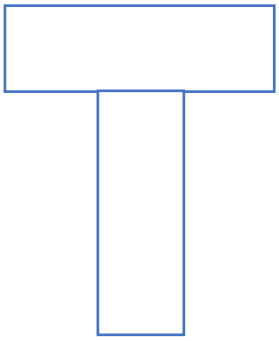
- En forma de Cuadrado o ruso: este tipo de montaje se lo realiza, para tener toda la atención en el centro en el cual se podrá ofrece una serie de espectáculos, para el entretenimiento de los comensales.



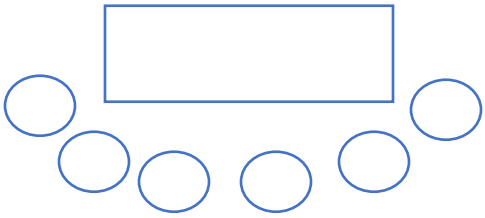
- Forma E: Usada mediante tableros, dejando una distancia prudencial es ideal para reuniones estilo familiar, superiores a 60 personas.



- Forma T: es la unión de varias mesas rectangulares o tableros para crear la letra T y realizar banquetes.



- Forma Americano: Se basa en una mesa presidencial o principal, y que a su alrededor se pueden colocar mesas redondas o tableros.



DIMENSIONES DE LAS MESAS

Es bueno conocer las dimensiones y capacidad del número de personas que se pueden acomodar en una mesa por el motivo, que se buscara las más óptimas para cada evento. Las dimensiones varían según el tipo de mes entre las más usadas tenemos:

- Redonda para 2 pax es de un diámetro de 60cm.
- Redonda para 3 pax es de un diámetro de 85cm.
- Redonda para 4 pax es de un diámetro de 95cm.
- Redonda para 5 pax es de un diámetro de 1,15cm.
- Redonda para 6 pax es de un diámetro de 1,25cm.
- Redonda para 7 pax es de un diámetro de 1,35cm.
- Redonda para 8 pax es de un diámetro de 1,40cm.
- Cuadrada para 2 pax es de 62x85cm.
- Cuadrada para 4 pax es de 1,10x85cm.
- Rectangular para 6 pax es de 1,80x85cm.
- Rectangular para 8 pax es de 2,40x85cm.
- Rectangular para 12 pax es de 3,80x85cm.

Distancia de las mesas

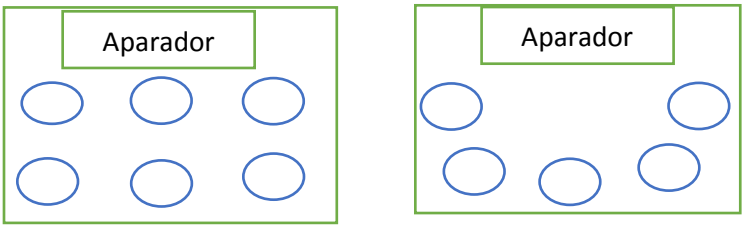
Las mesas varían según su tipo como a la vez según las dimensiones que tengan el espacio para poder realizar el servicio, pueden variar.

- **Mesas rectangulares:** Se dejará una distancia 1.40 m.
- **Mesas cuadradas:** Se dejará una distancia 1m.
- **Mesas redondas:** Se dejará una distancia de 1,20m

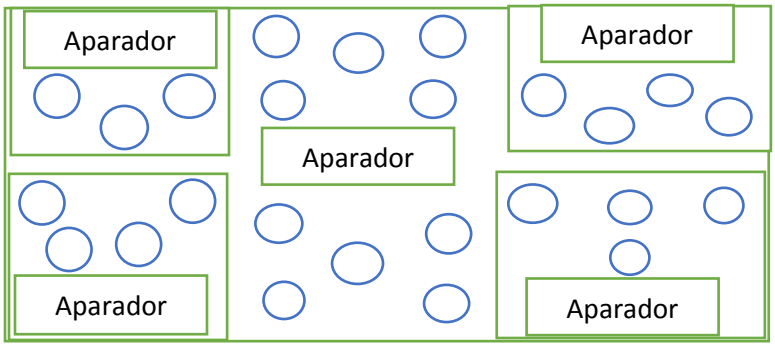
ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

En el restaurante tenemos que tener una correcta distribución de las áreas para que el servicio sea óptimo y adecuado, para crear una gran experiencia al comensal, se divide en:

Rango: Es el conjunto de mesas que el mesero puede atender en el momento del servicio, teniendo en cuenta que un mesero puede atender de 10 a 12 personas.



Sector: Es el conjunto de dos o más rangos atendidos por el mesero y supervisados por un capitán.



MISE EN PLACE

O más conocido como la puesta punto es la preparación del establecimiento antes de la apertura hacia los clientes. El mise en place en el restaurante comprenderá de lo siguiente:

Prender luces ya sea el caso de estar en un área muy oscura o se abra de noche el establecimiento.

- Abrir las ventanas.
- Limpiar las mesas de residuos.
- Barrer el área de servicio, eliminar papeleras llenas.
- Sacar polvos por segunda vez dejando áreas limpias.
- Trapear y desinfectar el área de servicio.

- Vestidura de la mesa con mantelería, en el caso de ser un establecimiento de lujo cristalería, cubertería, menaje.
- Tener listo el petit menage.
- Cartas limpias y ordenadas.
- Barra limpia.
- Hieleras listas.
- Botellas limpias y ordenadas.
- Stock suficiente para atender de la mejor manera al comensal.

Antes de la apertura del establecimiento es bueno que el jefe de área realice un brifing con el personal para decirle cuales son las ofertas del día, siendo igual una charla emocional y motivacional para su brigada.

UTENSILIOS QUE SE USAN PARA VESTIDURA Y MONTAJE DE UNA MESA

Para la vestidura de la mesa, no solo se utiliza la mantelería, se da uso del montaje con la cristalería y vajilla, cubertería.

11.1 Mantelería

- **Muletón:** En la actualidad muy pocos restaurantes lo usan, pero sirve para cubrir la mesa, siendo la primera vestidura que se coloca en la misma para evitar sonidos al colocar los platos y proteger la mesa en caso de que se derrame algún líquido, este tipo suele ser de algodón.
- **Mantel:** Vestidura de la mesa de caída larga, suele ser color blanco, ayuda a cuidar la mesa en caso de que un líquido se derrame como a su vez cubre las patas de la mesa para causar un aspecto elegante.
- **Cubre Mantel:** En su mayoría es de colores variados, sirve para dar el toque decorativo a la mesa, se recomienda que el cubremantel no sea blanco para evitar la simplicidad en el montaje.
- **Servilleta:** Cuadrada se utiliza para que los comensales puedan limpiarse los labios cuando están comiendo, como a su vez sirve para transportar los cubiertos. Se suele usar para realizar varios tipos de doblez, pero se

recomienda que entre más sencillo y poca manipulación con la servilleta es mejor.

Otros

- **Faldones:** Se suele usar para cubrir la parte de las mesas rectangulares que suelen ser tableros.
- **Cubre sillas:** Son general mente de color blanco y como su nombre lo indica es para cubrir la silla y darle un aspecto elegante suelen ser de lino.
- **Cubre bandejas y paños:** Son de algodón ayudan que al momento de trasportar objetos en los charoles no se resbalen.
- **Cintas:** Suelen usarse para realizar lazos alrededor de las sillas y crear un detalle elegante en la decoración.

11.2 Vajilla

- **Plato Base:** Este plato es de presentación, marca el puesto en la mesa, por lo general tiene una dimensión de 33cm.

- **Plato de Trinchero:** Utilizado para la presentación de manjares no líquidos tiene una dimensión de 25cm.

- **Plato de Postre:** Plato mide aproximadamente 18cm y como su nombre lo dice sirve para el servicio de postres fríos o calientes.

- **Plato de fuente u ovalado:** Se lo utiliza para la presentación de manjares que contienen pescados enteros, o porciones de carnes grandes es de 18cm-30 cm, con una altura de 2 ½ cm.

- **Palto de Sopa:** Plato hondo que sirve para consomés, sopas, frías o calientes; posee una dimensión de 22cm.

- **Plato de taza:** Sirve como base para colocar la taza de café, té, infusión; etc. Su forma es plana con un fondo delineado.

- **Plato de Pan:** Utilizado para servicio del pan tiene 15cm.

- **Tazas de consomé:** Se lo emplea para el servicio de sopas, consomés, tiene dos azas tiene una capacidad de 8onz.

- **Taza para desayuno:** Se lo utiliza para café, infusiones, tiene 8onz.

- **Taza de Té:** Es ideal para el té, infusiones tiene de 5 a 6onz.

- **Taza de tinto**: Es de 2onz sirve para el servicio del café en el término tinto.

- **Taza para café**: Es ideal para el expresso mide 3onz.

- **Charoles**: Aunque no son solamente de aluminio, madera o plástico, pueden ser de forma rectangular o redonda, tienen que ser antideslizantes, no muy pesados, sirven para ayudar a la transportación de cristalería, cubertería, vajilla, entre otros. (Pueden llevar cubre charoles para efecto anti deslizante)

11.2.1 Repaso de la vajilla

El repaso de la vajilla se lo realizara en el mise en place (puesta a punto), antes de la apertura del establecimiento. Requiere de ciertos protocolos:

- Se utilizará paños para pulir que deben estar limpios y secos.
- Se podrá pulir con alcohol industrial o vapor de agua.
- Procedemos a colocar un poco de alcohol y continuamos con el paño limpiando en forma circular sin poner o colocar nuestras marcas de los dedos.

11.3 Cristalería

- **Copa de agua:** Esta copa debe estar servida (marcada) justo cuando llegan los comensales posee una medida de 200 cc -¾.

- **Copa de vino blanco:** Se sirve 120cc ½ copa.

- **Copa de vino tinto:** Se sirve de 150-200cc de ½ -3/4 de copa.

- **Copa de espumante:** Se sirve ½ copa.

- **Vaso High ball:** Más conocido como long drink, sirve para bebidas solf.

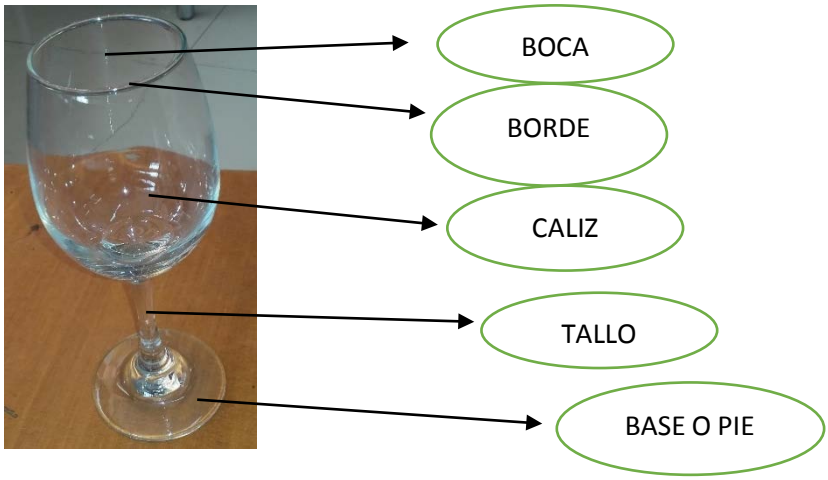
- **Vaso on the rock:** Este tipo de vaso es usado para el servicio del wiskhy.

- **Vaso Cervecero:** Existen diferentes tipos con variedad de capacidades.

11.3.1 Repaso de la Cristalería

- Se utilizará paños para pulir que deben estar limpios y secos. (Sin pelusas)
- Se podrá pulir con alcohol industrial o vapor de agua.
- Procedemos a colocar un poco de alcohol y continuamos con el paño limpiando en forma circular.
- Si trabajamos con esta copa, se sujeta por la base se gira suavemente, así se evitará tomar el vaso o la copa con la mano para evitar dejará las marcas de los dedos.
- Se evitará dejar todo tipo de marcas ya sean por el agua o algún tipo que pueda tener.
- Para ver que el cristal este bien pulido se lo colocara contra luz, para verificarlo.

11.3.2 Partes de la copa

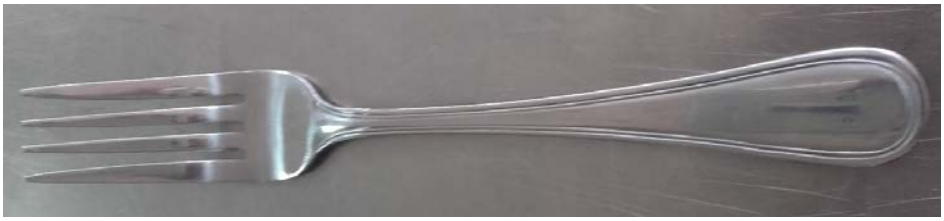


11.4 Cubertería

- **Cuchara sopera:** Sirve para la sopa se lo coloca en el lado derecho.

- **Cuchara de Postre:** Este tipo de cuchara es pequeña se la coloca en la parte superior del plato con el mango se lo pueda tomar con la mano derecha.

- **Tenedor trinchero:** Utilizado para el servicio de plato fuerte, se lo coloca en el lado izquierdo.



- **Tenedor de entrada:** Este tenedor tiene dos centímetros más pequeño que el trinchero se lo coloca del lado izquierdo, colocándolo en el primer espacio.

- **Tenedor de postre:** Se lo coloca en la parte superior con el mango de lado que lo pueda usar con la mano izquierda.

- **Cuchillo trinchero:** Ira en el lado derecho y seguido del cuchillo de entrada se lo utilizada para el uso de plato fuerte.

- **Cuchillo de entrada:** Este cuchillo se procederá a colocar en el lado derecho después de la cuchara sopera se lo utilizada para el uso en la entrada.

- **Cuchillo de sierra:** Se lo coloca en el lado derecho se lo utilizada para el uso de plato fuerte, para el uso de carnes.

- **Pala de mantequilla:** Se lo utiliza para el servicio de pan o mantequilla encima del plato para pan, para que el comensal pueda utilizarlo.

11.4.1 Repaso de la Cubertería

- Se utilizará paños para pulir que deben estar limpios y secos. (Sin pelusas)
- Se podrá pulir con alcohol industrial o vapor de agua.
- Procedemos a colocar un poco de alcohol en el paño a la igual manera lo sostendremos del mango limpiaremos el cubierto evitando quede todo tipo de manchas.
- Tendremos cuidado cuando limpiemos cuchillos siempre el filo estará ubicado hacia la parte de afuera.
- Al transportarlos se lo realizara con una bandeja que tenga un paño en la parte inferior para evitar que se vuelvan a ensuciar.

11.5 Centros de Mesas

Tenemos que siempre colocar un detalle en el centro de mesa para que no se vea que está muy monótona, por lo general se colocan arreglos florales que no sobrepasen una altura de 50cm. Del mismo modo podemos colocar algún tipo de dulce o cortesía del establecimiento para el comensal siendo una carta de presentación como primer impacto al cliente.

MONTAJES DE MESA

Los estilos de montaje varían según el establecimiento, tipo de evento, y el deseo del cliente.

12.1 Montaje de la mesa en evento o restaurante de lujo

- Se colocará el muletón que deberá estar bien planchado. (El uso del muletón es opcional según el establecimiento o evento).
- Luego se colocará el mantel que será blanco con sus bordes que deben estar casi hasta el suelo.
- Luego colocaremos el cubre mantel por lo general este suele ser de colores y de dimensiones más pequeñas que el mantel.
- Se ubicará la servilleta para marcar cada puesto, en lo general la servilleta va con unos dobles entre menos se la manipule será mejor.

- Como ya se tiene pulidos los cubiertos se colocará el cuchillo en la parte derecha y el tenedor en la parte izquierda, que deberán estar con una distancia de 2 dedos desde el borde de la mesa, la cuchara de postre ira en la parte superior, se colocara el número de cubiertos según el número de tiempos que contenga el menú.
- Se colocará la cristalería: la copa de agua en la parte superior y se colocaran copas tales como vino tinto o blanco, en forma descendente por tamaño, la copa de espumante se ubicará siempre detrás de la copa de agua.

Nota: según el establecimiento se puede usar el plato base para marcar el puesto del comensal.

12.2 Montaje de la mesa en restaurantes

- Se colocará el muletón que deberá estar bien planchado. (El uso del muletón es opcional según el establecimiento o evento).
- Luego se instalará el mantel que será blanco con sus bordes que deben estar casi hasta el suelo.
- Luego colocaremos el cubre mantel por lo general este suele ser de colores y de dimensiones más pequeñas que el mantel.
- Se pondrá la servilleta para marcar cada puesto, en lo general la servilleta va con unos dobles entre menos se la manipule será mejor.
- Como ya se tiene pulidos los cubiertos se situará el cuchillo en la parte derecha y el tenedor en la parte izquierda, que deberán estar con una distancia de 2 dedos desde el borde de la mesa, la cuchara de postre ira en la parte superior.
- Se pondrá la cristalería la copa de agua en la parte superior y se colocaran copas tales como vino tinto o blanco, en forma descendente por tamaño, la copa de espumante se colocará siempre detrás de la copa de agua, en caso de usarlos. Se podrá colocar un vaso largo para la colocación de jugos o bebidas solf.

12.3 Montaje de la mesa en restaurantes con menú a la carta

- Se ubicará el muletón que deberá estar bien planchado. (El uso del muletón es opcional según el establecimiento o evento).
- Luego se pondrá el mantel que será blanco con sus bordes que deben estar casi hasta el suelo.
- En seguida colocaremos el cubre mantel por lo general este suele ser de colores y de dimensiones más pequeñas que el mantel.
- Se apostará la servilleta para marcar cada puesto, en lo general la servilleta va con unos dobles entre menos se la manipule será mejor.
- Se instalará la cristalería la copa de agua en la parte superior.
- El montaje de los cubiertos se lo realizara cuando se tenga el pedido del comensal.

12.4 Montaje de la mesa en restaurantes variados

- El uso de la mantelería es opcional según el tipo de establecimiento.
- Se colocará solo lo que es vaso long drink, el mismo que será puesto en la mesa cuando el comensal realice el pedido.
- La servilleta de tela es más usa en restaurantes de lujo, en restaurantes que visitamos muy seguido encontraremos el uso de servilleta de papel.
- Los cubiertos se los pondrá o pasará al cliente en canastas de mimbre.

TRASPORTE DE LOS PLATOS A LA MESA

El establecimiento preverá este particular según el tipo de servicio que tenga:

El más usado por los restaurantes es a la americana, para ello el mesero podrá llevar los platos en un charol o a su vez en la mano.

Cuando se lo realiza a mano se colocará dos en la mano izquierda, uno en la derecha siempre colocando el género principal frente al comensal.

Al ejecutar el desbarazado (retirar platos o menaje) se lo realizará por la derecha colocando un plato entre el pulgar y el meñique, sosteniéndolo con los tres dedos, se pondrá el resto de platos entre la muñeca y el antebrazo, para usar el primer plato y colocar los desperdicios junto con los cubiertos.

DESCORCHE

En el área de Alimentos y Bebidas un aspecto primordial es el servicio de bebidas entre ellas las bebidas alcohólicas y no alcohólicas, por lo general encontraremos en los restaurantes un expendio de vinos que estos pueden ser: espumantes, tintos, blancos, rosados, para acompañar los manjares del comensal. Mucho de los establecimientos cuentan con este tipo de servicio incluido, pero se encuentran ciertos lugares que no disponen o realizan el cobro como una fracción aparte.

14.1 Como realizar el descorche

- Se realiza la selección mediante la oferta de la cava que contenga el establecimiento al cliente. (Puede existir Sommelier)
- Al tener el vino de elección del cliente se lo mostrara con la etiqueta con la vista hacia el comensal, dándole ciertos datos que son importantes entre ellos: la cepa, el viñero, año y lugar de origen.
- Cuando el cliente apruebe el vino el mesero deberá tener cerca una mesa de apoyo, junto un paño y el descorchador, que se recomienda que sea de dos tiempos o impulsos y que la botella este en posición vertical.
- Procederá a retirar el tapón o la capsula con la ayuda de la navaja o corta capsula que contiene el descorchador.
- Insertaremos y fijaremos el sacacorchos en el centro del tapón o corcho, enroscándolo hacia la derecha hasta las ¾ partes del corcho y empezamos a sacar hasta la mitad el corcho usando el primer tiempo del mismo, luego procedemos con el segundo tiempo a retirar todo el corcho.
- Se evitará realizar algún tipo de sonido al retirar el corcho.
- Para retirar el corcho que esta adherido en el descorchador, se lo realizara con una servilleta, evitando tocar la parte inferior que mantenía un contacto con el vino.
- Se procederá a entregar al comensal para que pueda apreciar las calidades organolépticas.

- Luego se procederá a servirlo en una copa para que el cliente pueda realizar una cata, una vez realizada la aprobación se procede a servir el resto de copas.

14.2 Medidas de las copas

Entre las medidas de servicio de bebidas en copas para vino tenemos:

- Vino tinto se sirve ¾ partes de copa.
- Vino Blanco se sirve ½ parte de copa.
- Vino espumante se sirve ¾ partes de copa.
- Vino Rosado se sirve en copa flauta ¾ o si es copa de vino blanco en ½ copa.

14.3 Numero de copas por tipo de vino y maridajes.

- Para Vino tinto, vino blanco y rosado se sirven 8 copas por botellas.
- Para vino espumante serán de10 a 12 copas por botellas.

En los maridajes de alimentos con vino tenemos los tradicionales que son:

Para carnes blancas y blandas es recomendable el vino blanco.

Para carnes rojas se recomienda el vino tinto.

Para postres es muy buen acompáñate para vinos rosados.

Ideal para festejos es el vino espumante.

Teniendo en cuenta que en la actualidad no se sigue este protocolo, se deja a la elección del cliente según los gustos al momento de realizar los maridajes.

ROTACIÓN DE LOS CLIENTES EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

El flujo de los clientes que se tenga en el área de alimentos y bebidas dependerá del establecimiento este tipo de rotación nos ayudara para realizar proyecciones en el área de los costos.

Existe una fórmula para la realización de la rotación o más conocido como el cheque promedio del establecimiento.

Formula:

$$\text{Capacidad del Servicio} = \frac{\#\ \text{De Asientos X horas del servicio}}{\text{Tiempo medio del Servicio}}$$

Por lo general el tiempo de estadía de una persona en un restaurante oscila desde 1 hora a una 1 hora 25 minutos.

DOCUMENTOS QUE SE USAN EN EL ÁREA DE SERVICIO

Debemos tener en cuenta que el personal de servicio tiene que manejar documentación como la comanda y la factura.

16.1 Comanda

La comanda es una documentación de respaldo en el cual el mesero o camarero, usara para anotar el pedido del cliente y poder entregarlo a la cocina para que preparen los alimentos a elección. Se debe tener tres copias la que son repartidas: a la cocina, una mantiene el mesero y la otra a la caja para la pertinente factura. En la comanda tendrá varios ítems en los cuales se pondrán los requerimientos especiales en caso de tenerlos.

Datos que contiene la comanda

- Número de mesa
- Fecha
- Número de pax
- Cantidad del producto
- Detalle del producto
- Número de puesto del cliente
- Especiales
- Firma del encargado

COMANDA		
LOGO DEL ESTABLECIMIENTO		
N° Mesa:		Fecha:
N° Pax:		
Cant	Detalle	N° Puesto
Especiales		
Firma del Encargado		

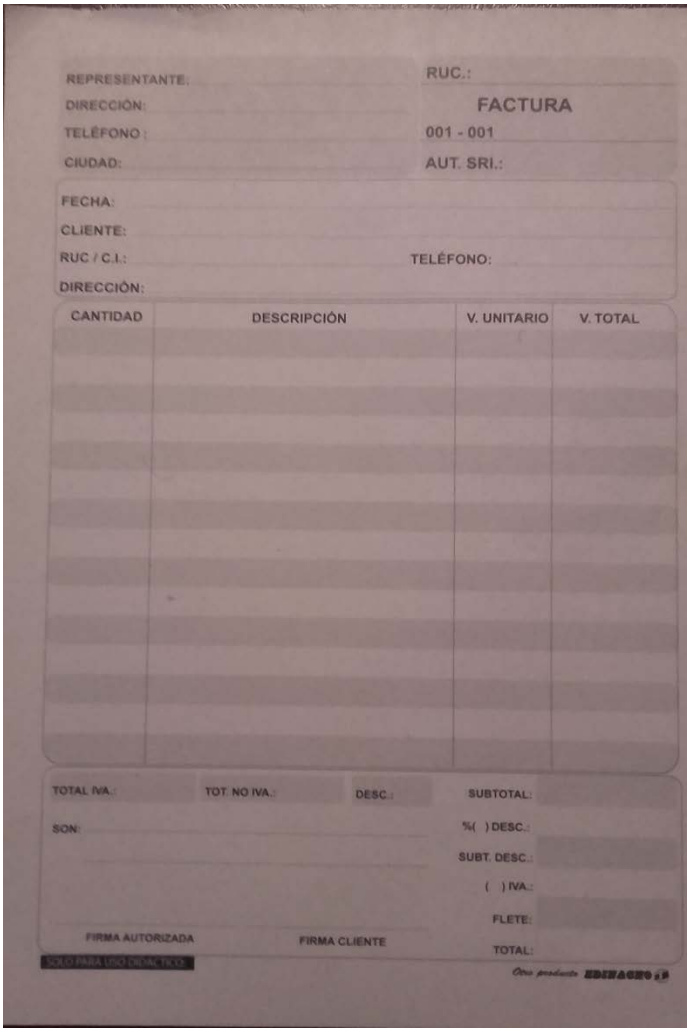
En la toma de comanda y entrega de platos el mesero atenderá primero niños, ancianos, mujeres, hombres, dejando al anfitrión hasta el final todo se lo realizara a la derecha del que es el organizador. (Protocolo en mesa).

16.2 Factura:

La factura es el respaldo tanto del establecimiento como del cliente del costo y del servicio, la encargada /o de caja realiza el documento con la comanda pertinente. Se tendrán dos copias la que se entrega al cliente y la otra a contabilidad.

Datos que contiene la Factura

- Nombre del establecimiento
- Datos del cliente
- Fecha
- Cantidad del producto
- Detalle del producto
- Costo unitario del producto
- Costo total del producto
- Subtotal
- IVA (Actualmente en Ecuador es el 14 %)
- 10% Servicio
- Total
- Firma del encargado
- Firma del cliente



16.3 Check List

Se lo utiliza para la revisión de la puesta a punto que se realiza en el establecimiento, no solo antes de la apertura, sino que se lo suele usar después del cierre para tener la certeza de que todo está en óptimas condiciones para atender de la mejor manera al comensal. El check list se lo usa en una variedad de formatos para poder tener en cuenta lo que se tiene o en el caso de tener un faltante, por medio del cual se procederá a realizar pedidos en el restaurante, en un evento, la cocina entre otros.

16.4 Propinas:

Más que ser un documento se manejara de acorde al establecimiento en el cual se podrá dar al libre albedrio en que el mesero se quede con la propina o se dejara un lugar específico para al final del servicio pueda ser repartido entre todos los meseros, el dinero recaudado con respecto a propinas.

PERSONAL DE SERVICIO

Como es importante tener el establecimiento a la perfección para la llegada de los comensales, es necesario que el personal que los atiende es decir los meseros tienen que estar impecables para la atención a los clientes, causando una buena impresión del cada uno y del mismo establecimiento.

17.1 Uniforme

El uniforme es la vestimenta e imagen del local, una buena brigada de personal debe tener adecuado el uniforme y los conocimientos oportunos; de esta manera podrá crear una buena impresión al cliente y este sienta que escogió el mejor lugar.

- **Pantalón negro:** El pantalón que utiliza el personal de servicio tiene que ser de tela casimir, cómodo y holgado para facilitar el movimiento al mesero, el cual deberá estar debidamente planchado sin arrugas.
- **Camisa blanca:** Es de manga larga y de color blanco, se lo usará por dentro del pantalón, la cual estará debidamente planchada evitando tener arrugas.
- **Chaleco:** Muchos establecimientos utilizan chaleco corto el cual tendrá grabado el nombre del establecimiento o a su vez el nombre del mesero, siendo de color negro.
- **Delantal de servicio:** Es el más usado en la actualidad, el cual es de color negro, talle largo con un bolcillo delantero en el cual el mesero lo puede usar para colocar objetos livianos que se usan en el momento del servicio. También se suele usar un delantal de cintura que es para uso femenino por lo general.
- **Corbata o corbatín:** Color negro se puede usar cualquiera de los dos según el tipo de establecimiento, da la elegancia al mesero.
- **Zapatos de charol de color negro:** Los zapatos tienen que ser negros cómodos antideslizantes, en varios lugares las mujeres usan zapatos de tacón en el caso de que el establecimiento lo requiera tienen que ser de un tacón bajo, que no afecte la estabilidad y comodidad del personal.
- **Litos**: Es una especie de servilleta rectangular, de color blanco, algodón, sirve para la protección de manos, antebrazo al transportar bandejas, platos entre

otros, al igual que sirve para pulir y limpiar el plato en caso de estar manchado antes de la entrega al comensal.

Nota: Muchos establecimientos utilizan otros implementos como parte del uniforme y estos son:

- **Chaqueta color negro:** Ira apegada al cuerpo creando más formalidad al mesero.
- **Fajín:** Es de color negro para usarlo en la cintura creando la silueta y formalidad, se lo utiliza muy poco en los establecimientos de alimentos y bebidas.

17.2 Aspecto Personal

El aspecto personal es muy importante en el momento de estar cerca, directamente en la atención del cliente.

- **Cabello:** El cabello debe estar corto en hombres y en mujeres será cabello recogido en un moño, trenza francesa; evitando que el cabello sobre salga.
- **Uñas:** Las uñas deben estar cortas, y sin pintar de colores extravagantes que puedan dar un mal aspecto a la hora de servir los alimentos.
- **Aretes**: En el caso de las mujeres deben usar aretes pequeños no llamativos, los hombres no deben tener ningún tipo de arete en el cuerpo que este visible al cliente.
- **Baño diario:** Es recomendable que el personal tome una ducha antes del servicio para evitar aromas que puedan ser molestos para el comensal.
- **Salud bucal:** es bueno que el mesero no este mascando chicle cuando atienda al cliente.
- **Accesorios:** No se admite el uso de accesorios muy extravagantes como pulseras y anillos, a su vez el uso de perfumes con fragancias muy fuertes.
- **Malos hábitos:** No se permite fumar, mascar chicle, tener palillos en la boca, escupir, el tocarse el cabello, ni la nariz, ni llevarse los dedos a la boca, no consumir alimentos en el momento del trabajo.

- **Uso de perfumes:** Se recomienda no usar fragancias muy fuertes para evitar que se mezcle con el aroma de los alimentos y sea de un desagrado para el cliente.

17.3 Aptitudes del personal de servicio

- **Puntualidad:** Se recomienda que sea puntual a la hora de llegada al establecimiento.
- **Buena disposición:** Cuando se lo mande a realizar algún tipo de tarea lo realice sin estar en malos términos.
- **Amabilidad:** El mesero deberá ser amable ante todo lo que el cliente le pida.
- **Respetuoso:** Ante todo lo que tiene que demostrar respeto hacia los clientes y superiores.

TIPO DE VENTA DE LOS PLATOS

En el área de Alimentos y Bebidas se maneja dos tipos muy conocidos que son el menú y la carta.

Menú: Es usado en restaurantes pequeños que tiene un tipo de comida determinada para el día, por lo general ese menú se usa para personales administrativos que no cuentan con mucho tiempo para la espera en la preparación de platos.

Carta: En varios establecimientos los cuales se ofrece una elección de elaboraciones terminadas a los comensales los cuales podrán elegir el manjar que sea de su mayor agrado, y que mediante un tiempo establecido será realizado a la minuta por el chef a cargo y su brigada.

Nota: Aunque es muy poco categorizarlo en esta área al Buffet, no solo se lo realiza en eventos; muchos restaurantes combinados lo utilizan para vender, manteniendo una estrategia de marketing, mediante la supervisión de costos según el establecimiento realizan este tipo de servicio o venta de platos.

PROTOCOLO DEL SERVICIO AL CLIENTE

Lo que resalta siempre en cualquier establecimiento de alimentos y bebidas es la atención que se le da al cliente mediante la acogida que se ofrece una vez que el ingresa a nuestro local. Entre mejor trato se le pueda ofrecer al cliente, él se sentirá identificado y volverá creando fidelización con el establecimiento. Al ofrecer un buen servicio no solo queda bien el establecimiento, sino que la persona crea un reconocimiento teniendo por certeza que el cliente frecuente pregunte y pida que lo atienda la persona especial que crea esa armonía.

- **Acogida al cliente:** Siempre es bueno que el cliente se sienta que su llegada se ha hecho notar, con un recibimiento del mesero al abrirle la puerta saludando de manera amable y cordial. Al tener el caso que el cliente es frecuente al saber el apellido o nombre saludarlo usándolo, el cliente se sentirá especial y pensara que el servicio es excelente.
- **Llevarlo a la mesa:** Al llevarlo a la mesa es bueno hacerle sentir que es especial al ofrecerle una mesa especial que cumpla con todos los requerimientos que el cliente lo solicite, como el poderlo ayudar retirando un poco la silla para que él tome asiento.
- **Puestos:** El anfitrión se colocará de espaldas a la puerta, a su derecha su invitado de honor; se situará a los comensales de acorde en dirección a las manecillas del reloj**.**
- **Ofrecimiento del menú o carta:** Cuando el cliente es llevado a la mesa es preferible ofrecerle primero la carta en caso de tenerla en el establecimiento. Es bueno que el mesero al conocer la oferta pueda recomendarle al cliente el plato especial o estrella del establecimiento. Pero no se debe dejar de un lado al menú, el mesero deberá saber analizar a la persona para poder ofrecer uno de los dos requerimientos para completar la venta. Cuando se conoce el cliente se sabe cuáles son en su mayoría los platos que consume, se le puede preguntar: “mi estimado desearía lo mismo de siempre”, pero le puedo ofrecer y se menciona otro tipo de elaboración para que vea que él nos importa y sabemos cuáles son sus exigencias las cuales se desean satisfacer, creando otras experiencias que hagan único del lugar.

Nota: Cuando el mesero entrega las cartas a los comensales y ellos aún no saben que pedir, a pesar de la ayuda que se le pudo dar al ofrecerle el plato estrella o un plato acorde para el cliente versus la ganancia del establecimiento, debemos tener muy presente que en muchos de los lugares que ofrecen alimentos y bebidas realizan la venta por sugerencia del chef, este tipo de platillos no suelen estar incluidos en el menú, por lo general para que el personal de servicio o sala pueda estar enterado y realizar este tipo de venta, de igual manera el personal de cocina ya se encuentra al tanto para poder cumplir lo requerido.

- **Tiempo de espera entre platos:** El tiempo es muy referencial y también subjetivo una vez que el cliente ha tomado asiento y le han entregado las cartas, el mesero debe retirarse por un tiempo establecido de 5 a 8 minutos para que el comenzal pueda ordenar lo deseado una vez hecha la orden se verifica el tiempo de espera por preparación, se entregan las bebidas, al empezar el servicio de los primeros platos se dará un punto de partida de 30 segundos para continuar para completar la orden, que el cliente concluirá de consumirlos de en un rango de 5 a 10 minutos según el tipo de entrada. Con los segundos platos el comensal se demorará de 20 a 25 minutos en terminarlo, al igual que el postre será un rango de 5 a 10 minutos. El tiempo varía de acuerdo al tipo de establecimiento y tipo de servicio que este posea.
- **Confort del cliente:** Es bueno que mientras se establece el protocolo de servicio, el mesero pueda establecer un pequeño pero necesario dialogo con el cliente, al preguntarle si desea algo más, si todo está de su agrado o si lo puede ayudar en algo más, con estos pequeños detalles el cliente no se sentirá como un comensal (pax) más si no que palpará que es importante para el establecimiento al necesitar su valiosa opinión.
- **Pedido de la cuenta:** En este punto el mesero deberá fidelizar al cliente cuando le pregunta si desea con datos la factura el tendrá un tiempo para poder llegar con la misma hacia el cliente y llamarlo por su título profesional o por su apellido, lo cual hará que el cliente se sienta importante.
- **La despedida:** Al igual que la entrada cuando se le ofrece la silla para que el cliente pueda sentarse, se le debe ayudar para que pueda levantarse, al llegar

a la puerta es nuestra última oportunidad para hacerlo sentir importante dándole la despedida por su apellido, con las palabras esperamos que vuelva pronto, o esperamos su próxima visita, este tipo de palabras para el cliente le son muy importantes por el hecho que sabe que lo conocen**.**

Nota: La mejor impresión y presentación que podemos dejar a comensal después de un servicio es una grata sonrisa cada, sutil, que perduró desde el mismo momento que el ingreso al establecimiento. Como punto clave al darse algún mal entendido con el cliente la frase “El cliente siempre tiene la razón”, podemos decir que: si hasta que se demuestre lo contario. Es decir mantener la cordura y paciencia; no pelear con el cliente, al darse o suscitarse problemas es mejor solucionarlo con un dialogo entre las dos partes el comensal y el establecimiento que como representante tendremos un superior sea: gerente, maitre, capitán, o jefe de área.

Podemos crear un buen ambiente para que el mesero de lo mejor de sí mismo al tratar al comensal es formulando la pregunta:“ **como me gustaría a mí que me traten en un lugar de alimentos y bebidas**”, el personal encargado del servicio al entender esta frase podrá entregarse al trabajo con mucho placer, ética y pasión para superarse siendo cada día mejor.

DISTRIBUCIÓN DEL MOMENTO DEL SERVICIO

En el momento de realizar el servicio tenemos que tener muy en claro quién es el anfitrión y cuáles son los pasos a seguir para poder realizar un servicio óptimo para el cliente.

Las primeras personas con las que se realizara el servicio serán los niños, para evitar sus inquietudes como a su vez puedan dejar a sus padres estar tranquilos al momento de comer.

Los ancianos también serán una de las personas primordiales para que puedan comer a su ritmo, sin preocupación alguna.

Las mujeres serán a quien se les sirva después por protocolo.

Los hombres serán de ultimo por motivo protocolarios, caballerosidad.

El anfitrión será el último en a quien se le sirva los platos.

TIPO DE CLIENTES

A lo largo de la vida de un mesero en el área de alimentos y bebidas podemos encontrar una serie de comensales, entre ellos tenemos a los siguientes:

- **Sabelotodo:** Es catalogado el que sabe todo dando las descripciones de cada cosa, ayuda a los demás a decir en caso de tener alguna duda.
- **Indeciso:** Este tipo de comensal es que no sabe que desea y espera que el mesero le ayude a tomar la mejor decisión, aquí es bueno porque como meseros podemos ayudarlo.
- **Despistado:** Muchas veces lo sabemos encontrar que se le caen las cosas, sean servilletas, los cubiertos entre otros.
- **Chasqueador de dedos:** Este tipo de cliente suele sonar los dedos para llamar la atención del mesero y del resto de personas, suele ponerse enérgico cuando no se lo ayuda de manera inmediata.
- **Preguntón:** Esta categorización de personas son las que suele estar preguntando todo y cado uno de los procesos, e ingredientes.
- **Colérico:** Es considerado como el energúmeno, que intenta enojarse por todo queriendo buscar pelito y hablar con el gerente.
- **Crítico:** Este prototipo de comensal suele ser descriptivo de cada platillo, sugerencia u ayuda que se le pueda dar.

TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo del área de alimentos y bebidas es muy importante, siendo la base de la perfección para la creación de nuevas experiencias para el cliente. En varios establecimientos para no decir todos se han dado las problemáticas que al haber un error en todo el proceso se crean malos entendidos entre la brigada de la cocina y la de servicio. La base de este acontecimiento es la falta de comunicación y un trabajo individualista.

Se realiza el énfasis en este proyecto en el trabajo en equipo, lo podemos asemejar a un baile que todos se ayudan mediante el apoyo para poder demostrar la excelencia de su trabajo.

En el área de cocina se realizan los montajes, los manjares que el cliente podrá servirse, en el mismo tiempo que en el servicio crea el mejor ambiente al comensal.

La brigada de servicio se debe apoyar en cada momento, desde los mismos compañeros en el área de trabajo al revisar que alguien no se haya olvidado algo, al darse esto es bueno poder ayudarlo y que mejor si se tiene un sitio de lost and found. En la ejecución propia del servicio se debe evitar demostrar algún error que sea notorio en el cual el comensal no se sienta cómodo, trasladándolo a la armonía de un servicio de calidad en el que se sienta especial, que él es importante; que el deseo que se tiene es cumplir y superar sus necesidades.

DECÁLOGO PARA EL MESERO

Este decálogo o normas son para que el servicio que se ofrece en el área de alimentos y bebidas sea confortable para el cliente.

1. No perder las normas de cortesías: permiso para pasar, por favor y gracias.
2. No se debe apoyar sobre los codos o escribir de manera encorvada en la toma de pedidos.
3. No se debe transporta los cubiertos de la parte superior, se los llevara al cliente en una muletilla tomándolos por el mango.
4. Es mejor darse dos vueltas seguras en el transporte de platos con lo óptimo que son tres.
5. Tener en cuenta que en el momento del servicio debe salir calientes hacia el cliente.
6. No se debe tomar las propinas aun estando el comensal en la mesa, salvo que este se los pida.
7. Tener en cuenta que el trabajo no es un lugar para socializar o fraternizar con los clientes.
8. En el área de trabajo o colocado el uniforme no se fumará, tomará o mascará chicle.
9. Siempre mantener el orden, la limpieza, del área de trabajo.
10. Nunca descuidar al cliente después de realizar el servicio, mientras tenga su estadía en el establecimiento.

VOCABULARIO

Mise en Place: Puesta a punto del establecimiento.

Puesta a Punto: Dejar en orden y listo para el antes y después del servicio.

Brifing: Reunión con el personal antes de la apertura del establecimiento.

Petit Menage: Conjunto de salsas o implementos necesarios para el servicio eje: Vinagreta, sal, pimienta, aceite, entre otros.

Pax: Número de personas o comensales.

Desbarazado: Acción de retirar los platos de la mesa para el siguiente tiempo.

Tiempos del menú: Son los platos que se realizan en la combinación de platos para la terminación del menú que se ofrece.

Servicio: Es el conjunto de acciones, planificación, dar, para la realización de satisfacer necesidades de los comensales.

Protocolo: Secuencias que se refieren a los pasos o detalles para seguir sean en: ceremonias, trabajos, procesos.

Check List: Documento que se utilizan para ayudar a terminar y organizar actividades realizadas en las áreas de alimentos y bebidas.

Comensal: Son catalogadas las personas que comen en una misma mesa, sea en la casa o restaurantes.

Confort: Se trata de dar comodidad y estabilidad al cliente.

Vomitorium: Lugar donde la edad media la gente se dirigía para poder trasbocar los alimentos ya consumidos, para volver a la mesa y seguir consumiendo los alimentos.

Pulir: Acción de limpiar con un paño, vapor o alcohol para eliminar impurezas, sombras de agua que se encuentran en la vajilla, cristalería o cubertería.

Cava: Lugar, cuarto o espacio destinado para el almacenaje de vinos, por lo general debe estar bajo tierra, sin entrada de luz con anaqueles especiales para la colocación del vino en 45°.

Descorche: Acción que se realizar al momento de sacar el corcho a una botella de vino para el consumo del mismo.

Maridaje: Combinación o unión que se realiza entre los vinos con preparaciones alimenticias.

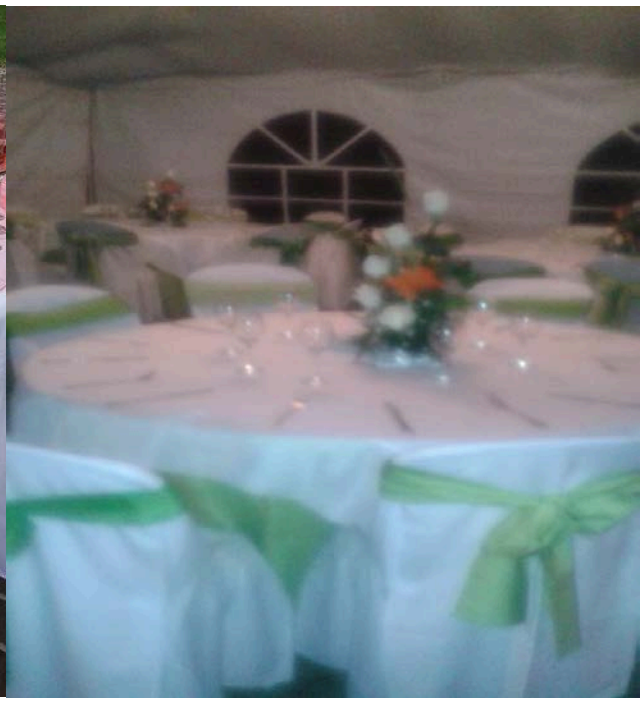
Pax: Traducido al número de comensales o clientes.

Display: Forma estratégica de presentación de mesas y platos.

Brigada: Grupo de trabajo que se maneja en los establecimientos de alimentos y bebidas.

BIBLIOGRAFÍAS

http://tallerdeturismopractico2.blogspot.com/p/antecedentes-historicos-del-restaurante.html

http://cocinajfc.blogspot.com/2010/07/historia-de-la-restauracion.html

ANEXOS