

# GERENCIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

---

PERSONAL DEL ÁREA  
DE ALIMENTOS Y  
BEBIDAS

ING. MARIA GABRIELA BRICEÑO

---

*El objetivo principal del departamento de A&B es el de ofrecer un buen servicio y producto a los comensales a fin de satisfacer sus necesidades y darle una buena imagen al hotel para cual trabajan.*

---

# *Áreas del departamento de A&B*

## *Área de Consumo*

Restaurante, Bar o Cafetería Si bien es cierto, el área de consumo también es parte del área de trabajo es la manera en como se puede dividir para catalogar en cuál de los dos están los trabajadores.

## *Área de Trabajo*

Cocina (fría y caliente, área de lavado, cuarto frío para carnes, cuarto frío para vegetales, bodega para abarrotes).

Almacén

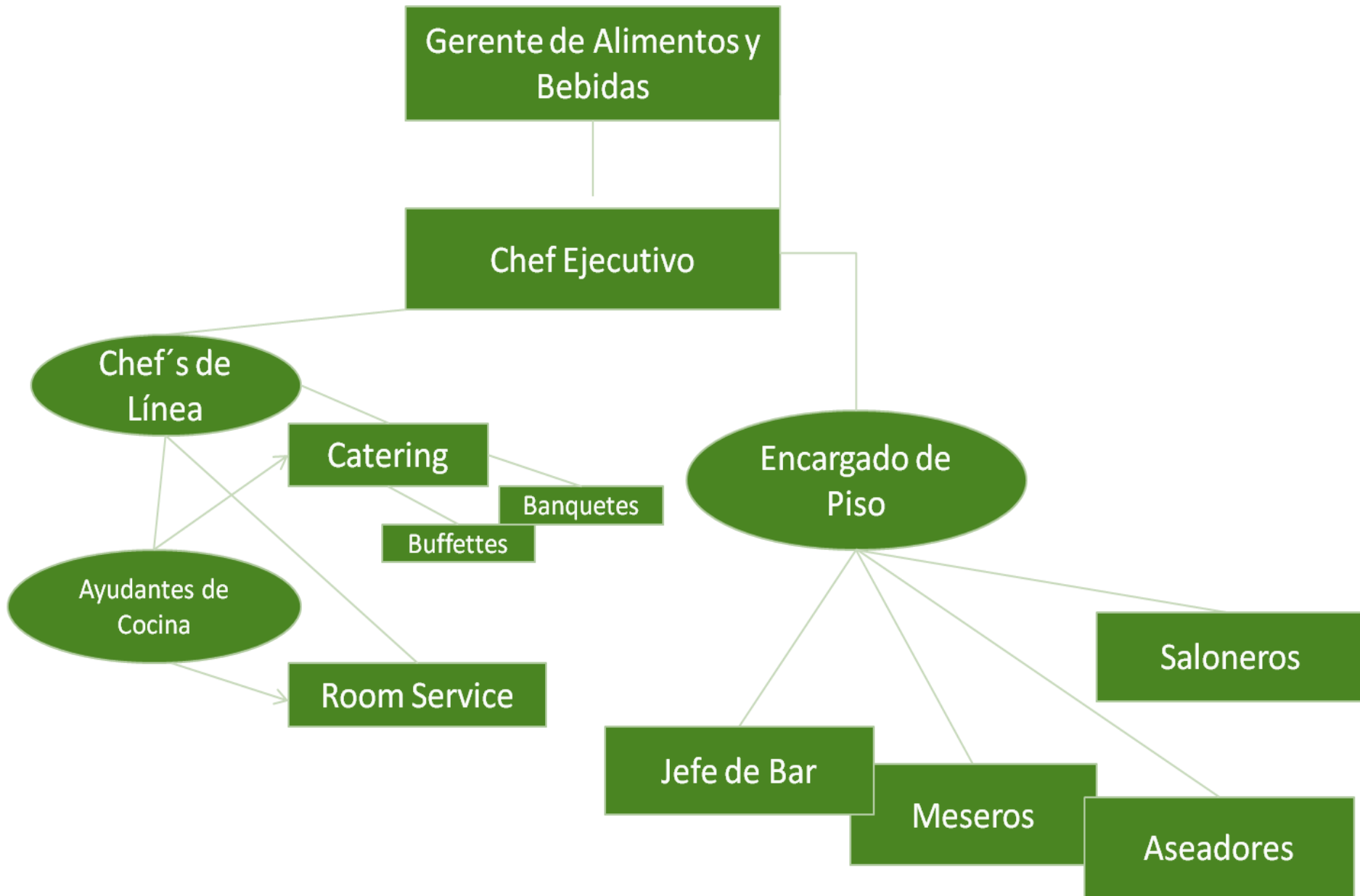
Restaurante-cafetería

Bar

Lobby Bar

Es toda el área que comprende, desde la cocina, hasta los servicios de room service.

# Organigrama de A&B



# *Objetivos del departamento de A&B*

Los principales objetivos específicos de esta actividad son:

- Mantener la continuidad del abastecimiento.
- Evitar deterioros, duplicidades, desperdicios, etc.; buscando calidad adecuada.
- Mantener costos bajos en el departamento, sin desmejorar la actuación

El departamento de alimentos y bebidas, diferente y separado de otros departamentos, abarca típicamente servicios tan diversos como:

- Cafeterías
- Bares
- Servicio de comidas y bebidas en habitaciones
- Salas de reuniones y conferencias
- Restaurantes
- Servicios de banquetes
- Otros (máquinas vending, catering, tiendas especializadas, etc.)

COMPRA

RECEPCIÓN

ALMACENAMIENTO

DISTRIBUCIÓN

PRODUCCIÓN

SERVICIO

**CLIENTES**



# *Personal del departamento de A&B*

## *Gerente de A&B*

Es el máximo responsable de los sectores del departamento de Alimentos y Bebidas.

Tiene como tarea principal colaborar en la diagramación de los menús.

Funciones:

- La dirección de personal.
- Entrevistas con los nuevos ingresantes.
- Control de horarios.
- Control de horas extras.
- Pedido de personal extra.
- Control de existencias (Elaboración de fichas).
- Mantener activa comunicación con los demás departamentos de la organización; Eventos, Reservas (Vips), Ventas, etc.
- El manejo de las reservas con los clientes.
- La supervisión general de la atención al cliente.

# *Personal del departamento de A&B*

## *Gerente de A&B*

- Desarrollar la metodología para el control del servicio y la producción de alimentos y bebidas.
- Gestionar el departamento como una unidad de negocio.
- Desarrollar estrategias de marketing y operativas para alcanzar los objetivos.
- Desarrollar canales para una fluida comunicación con clientes, huéspedes y comensales.
- Desarrollar sinergia con proveedores para el mejor desarrollo de la gestión.
- Obtener comodatos, auspicios y ventajas comerciales de los proveedores.
- Armar, implementar y controlar el departamento de compras del sector.
- Desarrollar políticas propias e implementar las que provengan de la gerencia general.
- Mantener actualizado el plan de cuentas y las imputaciones al mismo.

## *Subgerencia*

- Se encarga de complementar las tareas del gerente general y reemplazarlo en caso de que éste faltara.



# *Personal del departamento de A&B*

## *Producción de alimentos: Cocina*

### *Chef ejecutivo:*

- Posición de mayor jerarquía del sector.
- Supervisar, controlar y capacitar.
- Coordinar y asignar tareas.
- Desarrollar, implementar y controlar métodos de producción.
- Planear menús y recetas.
- Supervisar e implementar controles de costos.
- Mantener estándares de calidad.
- Implementar buenas prácticas de producción.
- Control de stock.

*Sous chef:* Se encarga de asistir al chef, reemplazando a este durante su ausencia. Se ocupa de los aspectos operativos de la cocina.

# *Personal del departamento de A&B*

## *Producción de alimentos: Cocina*

*Chef de estación:* Se especializan en la producción que los distingue. Existen distintos chefs de estación tales como: El salsero (prepara salsas, pescados, mariscos, etc.), el repostero (prepara postres, panificados, pastelería, etc.), el entremetier (prepara sopas, pastas, vegetales y productos a base de harina y huevo), por último, el rosticero (rostiza alimentos al horno y a la parrilla).

*Los cocineros:* Elaboran distintos platos acordes a la estación en la que trabajan. Componen la brigada y dependen del chef de partida a la que pertenecen.

*Ayudantes de cocina:* Asisten a los cocineros en la producción de alimentos. Preparan la mise en place de la cocina.

Personal de apoyo:

*Supervisor de almacén:* Se ocupa del stock de inventarios, la entrega de pedidos, control de los suministros a las cocinas, etc.

*Lavaplatos:* A cargo de la limpieza de vajilla, cristalería y cubiertos.

*Bachero:* Se encargan de la limpieza de los grandes recipientes.

# *Personal del departamento de A&B*

## *Servicio de alimentos: Brigada de salón*

### *Gerente de servicio de alimentos:*

- Posición de mayor jerarquía.
- Diseñar e implantar políticas y procedimientos para el salón.
- Evaluar el desempeño del personal.
- Supervisar y controlar costos.
- Elaborar presupuestos y pronósticos de ventas.
- Mantener una estrecha relación con el gerente de alimentos y bebidas, el gerente de producción de alimentos y el controller.
- Ofrecer un servicio cortés y profesional.
- Tener un trato amable con el cliente y asegurar que los empleados cumplan con esta norma.
- Evaluar la operación diaria.
- Mantener una buena relación con sus colegas.
- Asignar tareas y controlar resultados.
- Capacitar al personal a su cargo.
- Preparar junto con el gerente el presupuesto operativo anual.

# *Personal del departamento de A&B*

*Servicio de alimentos: Brigada de salón*

*Gerente de restaurante:* Responde al gerente de servicio de alimentos, está a cargo de la operatoria del salón y dentro de sus responsabilidades podemos destacar:

- Pronosticar ventas, gastos del comedor y costos de nómina del personal.
- Controlar, capacitar y supervisar a los empleados de la brigada a cargo.

*Subgerente de restaurante:* En grandes organizaciones con elevado volumen de comensales, puede estar la figura del subgerente, quien asiste al gerente y lo reemplaza en los turnos que no está presente. Sus funciones son operativas.

*Anfitrión:* Supervisa al camarero y a los ayudantes. Se encarga de la distribución de comensales y camareros dentro del salón. Es

# *Personal del departamento de A&B*

*Servicio de alimentos: Brigada de salón*

*Camareros:* Encargados de la atención directa al comensal.

*Ayudantes:* Ayudan al camarero, se ocupan del armado y debarazo de las mesas, la mise en place, etc.

Personal de apoyo:

*Recepcionista:* Su área de trabajo es en el acceso al salón. Se ocupa de recibir a los comensales y de realizar el control de reservas.

*Adicionista:* Se encarga de llevar un detalle del consumo en cada una de las mesas. Se ocupa de cerrar cuentas, emitir las adiciones y cobrarlas

# *Personal del departamento de A&B*

## *Servicio de Bebidas*

*Gerente de Servicio de Bebidas:* Es la posición de mayor jerarquía dentro del sector y dentro de sus responsabilidades podemos citar:

- Planear y evaluar las operaciones de bebidas.
- Estar informado de las necesidades del hotel.
- Elaborar pronósticos de ventas y presupuestos operativos.
- Elaborar políticas para los empleados.
- Asegurar el cumplimiento de normas.

*Subgerente de Servicio de Bebidas:* En grandes organizaciones con elevado volumen de comensales, podemos tener la figura de subgerente, quien asiste al gerente y lo reemplaza en los turnos en que el último no está presente. Sus funciones son operativas. Dentro de sus tareas podemos mencionar:

- Asegurar la operación eficiente y el cumplimiento de normas de calidad.
- Supervisar el personal y el desempeño de sus tareas.
- Supervisar inventarios de bebidas.
- Revisar existencias y preparar requisiciones, etc.

# *Personal del departamento de A&B*

## *Servicio de Bebidas*

*Gerente de bar:* Es el responsable del bar a su cargo.

*Gerente de bebidas de banquetes:* Se especializa en eventos y es el responsable del servicio de bebidas de los mismos.

*Cantinero:* Atiende el bar y se ocupa de su operatoria. Dentro de sus tareas podemos mencionar:

- Preparar bebidas de acuerdo a recetas.
- Llevar inventario de bebidas.
- Controlar la existencia a la par del bar.

*Ayudante de bar:* Asiste al barman (cantinero) y entre sus tareas podemos citar:

- Limpiar el equipo del bar.
- Reabastecer de suministros a la barra.
- Mantener las existencias de bebidas en los refrigeradores.
- Reemplazar barriles, etc.

# *Personal del departamento de A&B*

## *Servicio a las habitaciones*

*Gerente de servicio a las habitaciones:* Es la posición de mayor jerarquía del sector y dentro de sus responsabilidades podemos citar:

- Diseñar e implantar políticas y procedimientos para el servicio a las habitaciones.
- Evaluar el desempeño del personal.
- Supervisar y controlar costos.
- Elaborar presupuestos y pronósticos de ventas relacionados con el servicio a las habitaciones.
- Mantener una estrecha relación con el gerente de alimentos y bebidas, gerente de producción de alimentos y controller.

## *Anfitrión o Maître:*

- Supervisar a camareros y ayudantes.
- Se encarga del control y distribución de los pedidos a las habitaciones.
- Es el responsable de la dinámica del funcionamiento del sector.



# *Personal del departamento de A&B*

## *Servicio a las habitaciones*

*Telefonista o take order:* Se ocupa de atender a los huéspedes telefónicamente y de tomar los pedidos. Sus tareas son:

- Recepción de pedidos.
- Asesoramiento sobre el menú.
- Sobreventa.
- Seguimiento del servicio.

*Camareros:* Son los encargados de llevar los pedidos a las habitaciones.

*Ayudantes:* Ayudan al camarero. Se ocupan del armado y debarazo de las mesas rodantes, la mise en place, etc.

# *Personal del departamento de A&B*

## *Servicio de banquetes*

*Gerente de servicio de banquetes:* Es la posición de mayor jerarquía dentro del sector y dentro de sus responsabilidades podemos citar:

- Diseñar e implementar políticas y procedimientos para el servicio de banquetes.
- Evaluar el desempeño del personal.
- Supervisar y controlar costos.
- Elaborar presupuestos y pronósticos de ventas relacionados con el servicio de banquetes.
- Mantener una estrecha relación con el gerente de alimentos y bebidas, el gerente de producción de alimentos y controller.

*Gerente de ventas y servicio de banquetes:* Se ocupa de coordinar la venta del servicio de banquetes a través de los ejecutivos de cuenta a su cargo.

# *Personal del departamento de A&B*

## *Servicio de banquetes*

*Ejecutivos de cuenta:* Se ocupan de la venta de los banquetes a clientes actuales y potenciales. Dentro de sus tareas podemos mencionar:

- Venta de los distintos productos y servicios.
- Participación en las degustaciones de menú con clientes.
- Seguimiento del desarrollo del banquete.
- Posventa.

### *Anfitrión:*

- Supervisa a camareros y ayudantes.
- Es responsable de la dinámica del funcionamiento del salón en el momento en que se ofrece el servicio.

*Camareros:* Son los encargados de la atención directa a los comensales.

*Ayudantes:* Ayudan al camarero. Se ocupan de asistirlo durante el servicio de banquete. Realiza la mise en place y el armado de las mesas de acuerdo a lo establecido.

# *Relación interdepartamental con A&B*

El área de alimentos y bebidas, considerada como una unidad de producción dentro del esquema empresarial, necesita una coordinación con el resto de los departamentos para que puedan cumplirse sus objetivos.

El área de alimentos y bebidas está en constante interacción con:

- Dirección del establecimiento
- Recepción
- Reservas
- Administración
- Ventas & Marketing
- Recursos Humanos
- Relaciones Públicas
- Lavandería
- Housekeeping
- Mantenimiento
- Seguridad

Se recomienda que la información más importante se transmita por escrito.

# *Personal del departamento de A&B*

Los salorenos/as transforman en la imagen de la empresa ante el comensal. Su aspecto en todo momento tiene que ser pulcro y aseado. Nunca debemos olvidar estos principios:

1. Aséese correctamente antes de entrar al trabajo.
2. No debe usar perfumes o lociones fuertes ni desodorantes con un olor muy penetrante.
3. Al circular por su piso trate de tener la ropa arreglada.
4. No debe nunca maquillarse de manera exagerada.
5. Recuerde usar el pelo recogido y la cofia bien puesta.
6. Si suda en sus pies y producen olor sus zapatos, use talco o polvo neutralizante de olores.
7. No fume durante el servicio.
8. Si suda mucho séquese el sudor, principalmente en su rostro.
9. Sus manos deben estar bien limpias y sus uñas bien cuidadas.
10. Cepíllese los dientes luego de comer.
11. No masque chicle.
12. Muestre siempre una actitud positiva y atenta a las necesidades del cliente.
13. No se involucre ni opine sobre conversaciones de los clientes.
14. Si un cliente le hace una consulta y no tiene una respuesta inmediata busque ayuda o diríjalo de forma cortés y adecuada.

# *Personal del departamento de A&B*





# *Personal del departamento de A&B*



# *Personal del departamento de A&B*

Para brindar un correcto servicio existen varios parámetros:

- Siempre se debe tratar al cliente con amabilidad y buen trato, haciendo un esfuerzo deliberado para enfrentar positivamente su estado de humor que puede ser variable cada día.
- Los Clientes siempre deben ser saludados en cualquier área que se encuentren, estableciendo contacto visual y con sonrisa natural.
- Siempre debe emplear un tono de voz cálido y amable para relacionarse con los clientes y demás miembros del Equipo.
- Nunca debe hacer comentarios o críticas negativas de la empresa a un Cliente.
- El personal hará especial esfuerzo para llegar a conocer a los Clientes habituales, su nombre y preferencias.
- Cuando no se puede satisfacer alguna solicitud de un Cliente, porque está fuera de la política de la empresa, se le debe dar una disculpa y explicación clara sobre la situación.
- Las comunicaciones enviadas por los Clientes o Proveedores, mediante correos, llamadas telefónicas, fax u otros mecanismos, deben ser siempre contestadas de acuerdo a los plazos y a la modalidad



# *Los 38 “NUNCA” de Hyatt*

El servicio del sector gastronómico de la Cadena de Hyatt ha permitido difundir a nivel mundial un conjunto de pautas conforme a 38 reglas:

1. Nunca dejar sobre la mesa un cenicero que contenga más de dos colillas de cigarrillo.
2. Nunca servir ensaladas a temperatura ambiente, estas deben ser servidas frescas.
3. Nunca servir platos calientes si no están quemantes.
4. Nunca servir platos calientes en recipientes fríos.
5. Nunca servir platos fríos a temperatura ambiente.
6. Nunca dejar sonar el teléfono más de 5 veces sin responder para el servicio del piso.
7. Nunca hacer esperar más de 30 segundos en el teléfono a un cliente que desea recibir los servicios de piso.
8. Nunca utilizar platos o vasos cascados., tirarlos a la basura.
9. Nunca utilizar menús manchados o rotos., tirarlos.

# *Los 38 “NUNCA” de Hyatt*

10. Nunca utilizar vasos rayados... ponerlos a la luz y revisarlos uno por uno.
11. Nunca utilizar platería manchada o sin lustre.
12. Nunca servir pan que no esté completamente fresco.
13. Nunca sentar clientes a las mesas sin darle la carta a cada uno inmediatamente.
14. Nunca dejara un cliente que acaba de ser instalado, más de 3 minutos sin regresar a tomar su pedido de bebidas.
15. Nunca hacer sentar a un cliente a una mesa que no esté a la perfección. (cubiertos derechos, platos bien alineados).
16. Nunca dar azucareras sucias en su interior, saleros y pimenteros grasosos al tacto.
17. Nunca quedarse corto con tal o cual plato sin haber modificado la carta o haber advertido al cliente antes de que este haya elegido.
18. Nunca servir gaseosas destapadas. Deben tener burbujas.
19. Nunca empezar un banquete o un buffet con atraso.

# *Los 38 “NUNCA” de Hyatt*

20. Nunca esperar para levantar papelitos, restos de vidrios o alimentos caídos al piso.
21. Nunca dejar los carros de servicio del piso más de 3 horas en los pasillos.
22. Nunca abrir los restaurantes o bares demasiado tarde, y nunca cerrarlos demasiado temprano. Respetar los horarios señalados en el hotel y en las habitaciones.
23. Nunca servir al cliente un plato distinto al que ha pedido o al que figura en la carta.
24. Nunca olvidar que el desayuno, particularmente cuando es servicio de habitación, es la comida más importante del día.
25. Nunca dejar hacer la cola a un cliente para conseguir una mesa para el desayuno, esperar más de 3 minutos sin ofrecerle café., y servírselo cuando se siente.
26. Nunca dejar hacer la cola al cliente para conseguir una mesa mientras haya mesas libres en la sala., sin explicarle por qué se le hace esperar.

# *Los 38 “NUNCA” de Hyatt*

27. Nunca hacer sentar a un cliente en una silla manchada o con restos de migas.
28. Nunca prometer un servicio en el piso más rápido de lo que es posible.
29. Nunca servir café tibio.
30. Nunca dejar bufetes o ensaladas bar que se sequen o ajen.
31. Nunca servir te o café en tasas sucias.
32. Nunca dejar un florero con agua sucia o flores marchitas.
33. Nunca poner manteles agujereados, quemados o rotos.
34. Nunca hacer sentar a un cliente en una mesa o silla coja.
35. Nunca servir un postre helado tan duro que no se pueda comer en el momento de servido.
36. Nunca servir bebidas sin algo para picar.
37. Nunca presentar una adición desprolija, mojada o manchada.
38. Nunca olvidar que el cliente es el único motivo de vida.

# *Personal del departamento de A&B*

## *Recepción de comensales*

- En toda situación social, ingresan o egresan primero las damas.
- La dama tiene la preferencia.
- Si hay portero este abrirá y cerrará la puerta y hará ingresar y egresar primero a las damas, y si no las hubiera, le corresponderá al caballero acompañante.
- Si la puerta es giratoria, el caballero la acciona (en caso que no haya portero) e ingresarán y regresarán primero las damas.
- También en situación social y cuando es necesario tomar ascensor, el ascensorista (cuando falta el caballero) acciona el ascensor y hará ingresar y salir primero a las damas.

## *Como beber una champaña*

La champaña debe beberse fría, pero no helado. Dos horas en heladera o 40 minutos en un balde de hielo es suficiente.

Sírvase en forma discreta, hasta la mitad o menos, en dos golpes siempre con la copa apoyada sobre una superficie.

# *Principios de hospitalidad*

1. Los clientes de servicios de comidas y bebidas se encuentran en todo su derecho de exigir productos de calidad y entregados a través de un servicio de alto nivel y consistencia.
2. En los servicios de comidas y bebidas, cada colaborador es especial y la relación entre cada uno de ellos debe ser siempre con respeto, cariño y preocupación, sin importar la jerarquía.
3. El trabajo en equipo, la innovación y el continuo perfeccionamiento personal y profesional son las claves del crecimiento y desarrollo de un negocio.
4. Los proveedores son empresas y personas que merecen preocupación, respeto y cariño; y con las cuales se debe mantener una estrecha relación ya que forman parte vital de un negocio.
5. Se debe ir en busca del crecimiento del negocio, pues esto permite oportunidades de expansión, creación de nuevos puestos de trabajo, generación de riqueza y contribución al mejor desarrollo de la comunidad y el país.

# *Estándares generales básicos*

1. Todos los colaboradores e integrantes de servicios de alimentos y bebidas deben estar capacitados antes de poder trabajar sin supervisión directa.
2. Todos los clientes merecen una atención preferencial, sin distinción de ningún tipo.
3. Siempre se deben cumplir los compromisos acordados con los clientes, proveedores y compañeros de trabajo.
4. Los compromisos que no se puedan llegar a cumplir, aún cuando fueron realizados los esfuerzos y pasos necesarios para ello, deben ser comunicados inmediatamente al afectado. Se deben realizar las disculpas correspondientes e incluso, si es necesario, hacerse cargo de los costos directos ocasionados por el incumplimiento.
5. Se debe procurar transmitir los Estándares a compañeros, clientes y proveedores para que, de esta forma, se ponga en práctica y se difunda la cultura de Hospitalidad y servicio.
6. El servicio debe responder siempre a las especificaciones que se comunican a los clientes.

# *Estándares sobre el trato con el cliente*

1. Siempre se debe atender al cliente con amabilidad y buen trato, haciendo un esfuerzo deliberado para enfrentar positivamente su estado de humor que puede ser variable cada día.
2. Siempre se debe saludar al cliente, en cualquier área que se encuentre.
3. Siempre se debe ocupar un tono de voz cálido y amable para relacionarse con los clientes y miembros del equipo.
4. Nunca se deben hacer comentarios o críticas negativas sobre la empresa a un cliente.
5. El personal debe hacer un esfuerzo especial por llegar a conocer a los clientes habituales, su nombre y preferencias. De esta forma, será posible personalizar la atención.
6. Cuando no se pueda satisfacer alguna solicitud de un cliente, porque está fuera de política, se le deberá dar una disculpa y explicación clara sobre la situación, utilizando Técnicas de Manejo de Quejas, que deben ser definidas por la propia empresa.
7. Las comunicaciones con los clientes y proveedores, mediante cartas, llamados telefónicos, correos u otros similares, deben ser siempre contestadas de acuerdo a los plazos y modalidad establecidos en los Estándares respectivos.



# *Estándares sobre el trabajo*

1. Todos los colaboradores de servicios de alimentos y bebidas deben procurar enfrentar sus labores con actitud positiva, utilizando el tiempo de trabajo en forma productiva y eficaz, aportando con ideas e iniciativas para mejorar los métodos de trabajo, el ambiente laboral y superar así los aspectos deficientes.
2. En el trabajo, siempre procurar superar las expectativas de clientes, compañeros y superiores.
3. Siempre se debe cooperar con los compañeros de trabajo, especialmente con aquellos que se encuentren en problemas o presenten dificultades.
4. Siempre tratar con cuidado los bienes y activos de clientes y de la empresa, velando por su correcta mantención y uso.
5. Siempre tratar a los compañeros de trabajo con respeto, llamándolos a cada uno por su nombre.
6. Se debe motivar constantemente al equipo de colaboradores, comunicándoles de forma clara los logros y avances; por otro lado, apoyar con firmeza al equipo para superar aquellos aspectos que deben ser mejorados.

# *Estándares para la comunicación telefónica*

## *Llamadas Externas:*

1. Todas las llamadas deben ser contestadas no más allá del cuarto ring.
2. Todas las llamadas deben ser contestadas de manera uniforme y cortés:

**Saludando**

“Buenos Días”, “Buenas Tardes “....

**Identificando la empresa**

“Restaurante el Plato Gordo ....”....

**Identificando a quien responde**

“habla Francisca “.

**Identificando las necesidades del Cliente**

“¿en qué le puedo ayudar?.

## *Llamadas Internas:*

1. Todas las llamadas deben ser contestadas no más allá del cuarto ring.
2. Todas las llamadas deben ser contestadas de manera uniforme y cortés:

**Saludando**

“Buenos Días “, “Buenas Tardes”.

**Identificando el Departamento**

“Administración”....

**Nombre**

“Habla Carolina, secretaria de Administración “....

**Identificando las necesidades del Cliente**

“¿en qué le puedo ayudar?.

# *Estándares para la comunicación telefónica*

1. Si la llamada es para otra unidad (ejemplo: Contabilidad), además de comunicar al interlocutor, se le debe indicar los anexos o directos correspondientes.
2. Las llamadas para otras unidades o áreas deben ser traspasadas inmediatamente en caso que el anexo y destinatario de la llamada estén disponibles. De lo contrario, debe realizarse lo más rápido posible, siempre indicando el destinatario de la comunicación.
3. Las llamadas externas nunca deben quedar esperando “en línea”. Si el cliente desea esperar, el operador del teléfono debe verificar cada 20 segundos si la persona desea seguir esperando o si prefiere dejar el mensaje.
4. Todos los mensajes telefónicos que requieran respuesta, deben ser contestados personalmente por el destinatario dentro de un plazo máximo de 24 horas.
5. Si, al estar hablando por teléfono, se presenta un cliente, siempre se debe establecer contacto visual con éste, para indicarle que es consciente de su presencia.
6. Siempre se debe evitar interrumpir una conversación telefónica. Si esto es imprescindible, se debe ofrecer disculpas.
7. Siempre se debe realizar la despedida de los clientes utilizando una frase amable que mencione al Restaurante.
8. Siempre al terminar una conversación telefónica, se debe colgar el teléfono después que lo haga la persona que llama.

---

*Con el fin de lograr un buen nivel de servicio en el establecimiento de alimentos y bebidas, es necesario difundir, aplicar y ejercitar de forma sistemática las Buenas Prácticas.*

---

# *Buenas prácticas generales*

1. Disponga de un programa de entrenamiento/inducción para trabajadores nuevos, que considere:

- Industria del turismo
- Rol de la empresa dentro de la industria turística
- Rol del colaborador dentro de la empresa

2. Todo el personal del establecimiento, antes de trabajar sin supervisión directa, debiera ser entrenado en los siguientes aspectos:

- Buenas Prácticas al recibir turistas.
- Buenas Prácticas para la atención de público.
- Buenas Prácticas para la despedida de clientes.
- Principios de hospitalidad.
- Estándares generales básicos.
- Estándares sobre nuestro trato con el cliente.
- Estándares sobre nuestro trabajo.
- Estándares sobre comunicación telefónica.
- Y por supuesto acerca de la historia, productos, servicios y funcionamiento de la empresa.

# *Buenas prácticas al recibir turistas*

Los prestadores de servicios que tienen como responsabilidad directa recibir clientes o participan en situaciones de recepción, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

1. El cliente tiene siempre la prioridad; se debe cuidar y ayudar, ya que está lejos de casa. En otras palabras, tratarlo como a uno le gustaría que lo traten.
2. Siempre se debe saludar a toda persona que ingrese a las instalaciones, estableciendo contacto visual y sonrisa natural en cuanto entre al área de atención.
3. Utilizar una frase para saludar a la persona, como por ejemplo: “Buenas tardes señor, bienvenido a nuestro Restaurante...”.
4. Cumpla los plazos de atención acordados. En caso que la persona deba esperar para ser atendida, informe esta situación con una frase amable, tal como: “Señor, ¿puede usted esperar unos minutos?, le atenderemos enseguida”.
5. Mantenga un tono de voz cálido y amistoso.
6. Mencione el nombre de su cliente cuando sea posible.
7. Disponer de agua, un trago de bienvenida o fruta para los clientes. Pueden venir cansados del viaje y con sed.
8. Debe asegurar que las habitaciones estén a la temperatura adecuada y se vean acogedoras.

# *Buenas prácticas al atender turistas*

1. El cliente tiene siempre la prioridad; se debe cuidar y ayudar, ya que está lejos de casa. En otras palabras, tratarlo como a uno le gustaría que lo traten.
2. Utilizar una frase para saludar a la persona, como por ejemplo: “Buenas tardes señor, bienvenido a nuestro Restaurante...”.
3. Atender a los clientes apenas lleguen al área de recepción y de atención, teniendo en cuenta el principio “primero que llega, primero que se atiende”.
4. Se debe asegurar que todas las áreas de atención, recepción, espera, comedor, pasillos, oficinas, bodega y estacionamiento estén limpias en todo momento y su equipamiento arreglado de acuerdo a la decoración establecida.
5. Se debe poner toda la atención en el cliente y evitar distraerse.
6. Procurar mantener contacto visual y sonrisa natural cuando se esté hablando con clientes.
7. Hablar con tono de voz cálido y amistoso.
8. Mencionar el nombre del cliente cuando sea posible, durante la conversación.
9. Si durante el proceso de atención se tiene que contestar una llamada telefónica, se deberá presentar excusas con una frase clara y amable, como por ejemplo: “Señor, ¿me permite contestar el teléfono un momento?, lo sigo atendiendo enseguida.”

# *Buenas prácticas al despedir turistas*

1. El cliente siempre tiene la prioridad.
2. Acompañar al turista hasta la puerta de salida es una buena señal de servicio.
3. Toda despedida al cliente debe ser cálida e incluir frases como “gracias por venir” o “que tenga un buen día”.
4. Ofrecer llamar un taxi, si fuese necesario.

---

*La despedida del turista es uno de los momentos de mayor impacto y la última oportunidad para asegurar su satisfacción y especialmente superar sus expectativas.*



# *Buenas prácticas en Facturación/Pagos/Cobranza*

1. El cliente siempre tiene la prioridad.
2. Durante el proceso de atención, siempre se deben utilizar las Buenas Prácticas de atención al público y despedida de clientes, que fueron mencionadas con anterioridad.
3. Las facturas o boletas se deben entregar de forma inmediata o en el plazo convenido con el cliente.
4. La cobranza de los documentos debe ser realizada en la fecha estipulada en la boleta, factura o contrato de prestación, utilizando el medio establecido y aceptado por el cliente previamente.
5. El pago de los documentos al proveedor debe ser realizado en la fecha estipulada en la factura o contrato de prestación, utilizando el medio establecido y aceptado previamente por el alojamiento turístico.
6. Todos los documentos asociados a los procesos de pago a proveedores, facturación o cobranzas a clientes, deberán ser acompañados de mensajes tipo, especialmente diseñados para cada proceso y fase del mismo.
7. Siempre se deberá informar al proveedor, cuando su pago esté listo.

# *Buenas prácticas en Servicio de A&B*

1. El cliente siempre tiene la prioridad.
2. Todo el personal de comedores, restaurantes y bares deberán utilizar siempre los uniformes de acuerdo a los Estándares de presentación del personal, definidos por la propia empresa.
3. Todos los pedidos deberán ser atendidos en base a la prioridad establecida para las preparaciones y a la disponibilidad de recursos, sin consideración del monto del pedido del cliente.
4. Todos los pedidos deberán ser tomados utilizando técnicas de venta sugestiva.
5. Todos los pedidos deberán ser siempre verificados en su presentación, cantidad y contenido correcto, antes de ser llevados al cliente.
6. Siempre se deberá mantener el área de trabajo limpia y ordenada, con los equipos, materiales y utensilios almacenados, de acuerdo al procedimiento establecido.
7. Un prestador de servicio, previamente designado, debe supervisar constantemente el funcionamiento apropiado del comedor o restaurante.
8. Los clientes deben ser ubicados en sus mesas inmediatamente, las que deben estar limpias y bien presentadas.

# *Buenas prácticas en Servicio de A&B*

9. El supervisor debe asegurar que se ofrezca la carta menú y que el sistema de servicio sea explicado a los clientes.
10. Al cliente se le debe tomar la orden de aperitivos o comida, antes de los 3 minutos desde su llegada al punto de atención.
11. Los entremeses o entradas deben ser servidos con un máximo de 10 minutos después de tomada la orden. Si esto no es posible, se le debe comunicar al cliente.
12. Al traer los platos, se les debe decir: “que disfruten su comida”.
13. Durante la comida, asegurarse que todo este bien y averiguar si los clientes necesitan algo más.
14. Si un cliente se queja por algo, se debe mostrar interés y preocupación al respecto, y también informar al administrador.
15. Cuando los clientes estén retirándose, se les debe agradecer afectuosamente y ayudar con sus abrigos.
16. Si los clientes solicitan algo, no decir “no hay problema”; es mejor decir “con mucho gusto o “encantado”.
17. Mientras el cliente se sirve el plato principal, el mesero o supervisor debe acercarse y preguntar si todo está bien con la comida y el servicio. El personal debe estar informado acerca de lo que hay y no hay en el menú, antes de atender.

# *Buenas prácticas en Servicio de A&B*

18. Después del postre, debe ofrecerse siempre un licor o café. La cuenta debe ser presentada una vez que el cliente rechace cualquier extra.
19. Las mesas deben ser despejadas dentro de 3 minutos después de haber sido desocupadas, y vueltas a montar en un máximo de 10 minutos.
20. Se debe ofrecer postres y sugerir los más ricos. Eso aumentará las ventas.
21. Siempre debe haber disponible café descafeinado, endulzantes dietéticos y sal dietética.
22. La loza sucia no debe estar nunca visible. Disponer de un área con mesa de apoyo para esto.
23. El personal de comedores debe saber qué sugerir a los clientes y también saber qué comidas no están disponibles. A su vez, deben saber explicar cómo se prepara cada uno de los platos.
24. Siempre se debe recibir y despedir a los clientes utilizando las Buenas Prácticas de recepción y despedida.
25. El personal de comedores debe saber servir bebidas alcohólicas con responsabilidad. Estar entrenados en este aspecto le ayudará a cuidar mejor a los clientes y colaboradores.

# *Reglas del Servicio de A&B*

1. Cuando dos o más personas estén comiendo juntas, se le debe servir al grupo completo al mismo tiempo. Recordar que se le debe servir a las mujeres primero.
2. Una regla sumamente útil es enumerar a cada uno de los miembros de la mesa, para poder identificar y recordar quién ordeno cada cosa.
3. No apoyarse en la mesa al escribir en la comanda. La persona que atiende debe pararse derecho y apoyar la comanda en su mano.
4. Siempre utilizar una bandeja al llevar y servir los tragos en la mesa.
5. Nunca poner la bandeja en la mesa al servir. La bandeja debe (...)
6. Colocar las cucharas y cuchillos de comida a la derecha del cliente; el filo debe apuntar hacia dentro. Los tenedores deben ir a la izquierda del cliente y el tenedor de ensalada por fuera. Los cuchillos de mantequilla se suelen colocar en el plato de pan, que generalmente va a la izquierda.
7. Colocar los vasos y tazas a la derecha del cliente, con la oreja hacia la derecha. Las bebidas debiesen ser servidas por la derecha.
8. Al servir, recordar no cruzarse sobre los clientes, sino que moverse alrededor de la mesa.

# *Reglas del Servicio de A&B*

9. Retirar los platos solo cuando todos hayan terminado de comer. Retirar los vasos con aperitivos en cuanto estén desocupados y sugerir a los clientes otro trago.

10. Por razones sanitarias, observar las siguientes reglas:

- No tocar los bordes de los vasos o tazas. Sostenerlos por la base o por el cuerpo.
- Tocar la cuchillería solo por el mango.
- Mantener los dedos por el borde del plato en vez de tocar dentro de él o la misma comida.
- No tomar los saleros o pimenteros por arriba.

11. Presentar la cuenta cara abajo, en una bandeja limpia. Para el servicio de cena, presentar la cuenta sólo después de haber sido solicitada. Para el servicio de almuerzo, tener la cuenta lista sin que necesariamente la pidan.

12. Servir los platos con la entrada mirando hacia el cliente y cualquier otro ítem o guarnición, apuntando hacia el centro de la mesa.

13. Los platos para ensalada deben estar ubicados a la izquierda del cliente.

14. Servir los pasteles y tortas de manera que la punta del trozo apunte hacia el cliente.

# *Reglas del Servicio de A&B*

15. La cuchillería sucia debe ser retirada después de un plato, y reemplazada por cuchillería limpia antes de servir el próximo plato.
16. Despejar la mesa por completo después de terminado el plato principal. Los vasos con agua deben mantenerse y ser rellenados constantemente. Los tragos que no han sido terminados también deben ser dejados en la mesa. Los saleros y pimenteros son generalmente removidos en este punto. Limpiar la mesa utilizando una servilleta doblada y tomada con tenazas (cuchara y tenedor), para depositar las migas en un pequeño plato sostenido al borde de la mesa.
17. Distribuir los menús de postres después de despejar y limpiar la mesa.
18. Despejar la mesa despacio. Evitar hacer sonar los platos entre sí.
19. El vino no debe ser servido más allá de  $1/3$  a  $1/2$  de la copa. No llenar las copas hasta arriba.
20. Asegurarse que el garzón o mesero tengan presente y pongan en práctica estas reglas del servicio.



# *Buenas prácticas en Reservas*

1. El cliente siempre tiene la prioridad.
2. Todas las personas encargadas de reserva de mesas deberán utilizar siempre los uniformes, de acuerdo a los Estándares de presentación del personal.
3. En el caso de reservas presenciales, todos los clientes deben ser saludados, estableciendo contacto visual y sonrisa natural, inmediatamente a su entrada al área de atención. Siempre se debe utilizar una frase acogedora, como por ejemplo: “Buenas tardes señor, bienvenido a nuestro Restaurante ...”
4. En caso que la persona deba esperar para ser atendida, se le debe informar siempre de esta situación con una frase amable, como por ejemplo: “Señor, ¿puede usted esperar unos minutos?, le atenderemos enseguida”.
5. Durante el proceso de atención al público, se debe procurar siempre:
  - Mantener sonrisa y contacto visual
  - Mantener tono de voz cálido y amistoso
  - Llamarlo por su nombre cuando sea posible
6. Las áreas de reservas deben estar limpias en todo momento y su equipamiento arreglado de acuerdo a la decoración establecida.
7. El proceso de atender a un cliente nunca debe ser interrumpido.



# *Buenas prácticas en Reservas*

8. El proceso de toma de reserva de mesas, deberá realizarse siempre de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.
9. En el caso de toma de reservas vía teléfono, se deberá utilizar los Estándares para comunicación telefónica.
10. Si durante el proceso de atención se tiene que contestar una llamada telefónica, se deberá presentar excusas con una frase clara y amable, como por ejemplo: “Señor, ¿me permite contestar el teléfono un momento?, lo sigo atendiendo enseguida.”
11. Todas las quejas y reclamos de clientes deben ser manejados de forma inmediata, de acuerdo a la política establecida por el Restaurante y empleando técnicas de manejo de quejas y solución de problemas. ¡El cliente nunca se debe ir con un reclamo sin resolver!
12. Todas las quejas y reclamos de clientes deben ser manejados de forma inmediata, de acuerdo a la política establecida por el Restaurante y empleando técnicas de manejo de quejas y solución de problemas. ¡El cliente nunca se debe ir con un reclamo sin resolver!
13. Al momento de despedir al cliente, se debe utilizar siempre una frase amable y deseando un buen día, como por ejemplo: “gracias por venir”, “que tenga un buen día”.

# *Buenas prácticas en Ventas*

1. El cliente siempre tiene la prioridad.
2. Siempre se debe entregar a los clientes toda la información sobre los productos ofrecidos por el establecimiento.
3. Siempre se debe entregar a los clientes toda la información sobre la existencia, características, beneficios y modalidad de prestación de servicios ofrecidos por el establecimiento de alimentos y bebidas.
4. Se debe verificar siempre que los antecedentes de los clientes que cancelan a crédito han sido aprobados por la instancia correspondiente.
5. Siempre se debe agradecer por la compra efectuada, con una frase como: “gracias por preferirnos”. Para compras especiales de clientes-empresa, deben haber señales de agradecimiento por escrito.
6. Debe existir uniformidad en la presentación de un mismo producto.
7. Los productos deben venderse sólo con la presentación, estado y empaque establecidos para cada uno de ellos.
8. El personal de venta debe utilizar técnicas para el ofrecimiento de productos, adaptando el criterio de acuerdo a los requerimientos de cada cliente.
9. El personal de venta debe informar siempre al cliente acerca de las últimas novedades en preparaciones y servicios disponibles en el establecimiento de alimentos y bebidas.

# *Buenas prácticas en Ventas*

10. Si por razones de fuerza mayor, no se puede cumplir con un plazo de entrega en la fecha y lugar acordado, se debe advertir inmediatamente de conocida la situación, pedir disculpas e informar al cliente los pasos de solución al problema.

11. Siempre que se visite a un cliente, ya sea para eventos o convenios con empresas, el vendedor debe asegurarse de lo siguiente:

- Llegar al menos 5 minutos antes de la hora acordada a la cita
- Llevar su kit de ventas (tarjetas de visita, cuaderno de notas, lápiz y otros elementos que aseguren una venta profesional)
- Utilizar adecuadamente las técnicas de ventas orientadas al cliente
- Despedirse agradeciendo por la cita y el tiempo invertido por el cliente, con una frase amable, como por ejemplo: “Gracias don Carlos por recibirnos, que tenga un buen día”

12. Todas las cotizaciones de servicios deben ser entregadas inmediatamente, en los formatos y papelería institucional establecidos.

13. Todas las cotizaciones para eventos deben ser entregados en un plazo inferior a 24 hrs., y siempre antes de la hora convenida.

## ¿QUÉ ÁREAS?

## ¿QUÉ CARGOS?

## ¿QUÉ ESTÁNDARES / BUENAS PRÁCTICAS?

### **Alimentos y Bebidas**

Garzones,  
Ayudantes de garrones,  
Supervisores de AyB,  
Capitanes,  
Maitres,  
Barman,  
Cajeros,  
Chef o Jefe de Cocina

Principios de hospitalidad en la atención al cliente  
Estándares generales básicos  
Estándares sobre el trato con el cliente  
Estándares sobre el trabajo  
Estándares para nuestra comunicación telefónica  
Buenas prácticas generales  
Buenas prácticas al recibir turistas  
Buenas prácticas al brindar servicios  
Buenas prácticas al despedir clientes  
Buenas prácticas servicio de pisos  
Buenas prácticas de recepción

### **Área Comercial**

Gerente de ventas  
Ejecutivos de ventas

Principios de hospitalidad en la atención al cliente  
Estándares generales básicos  
Estándares sobre nuestro trato con el cliente  
Estándares sobre nuestro trabajo  
Estándares para nuestra comunicación telefónica  
Buenas prácticas generales  
Buenas prácticas al recibir turistas  
Buenas prácticas al brindar servicios  
Buenas prácticas al despedir clientes  
Buenas prácticas en ventas

# *Decálogo del anfitrión turístico*

1. Conozca y valore los atractivos turísticos de su región.
2. Enseñe a sus hijos a respetar y amar su entorno.
3. Atienda cordialmente al turista procurando siempre sonreír.
4. Cobre siempre el precio justo por el servicio o producto ofrecido.
5. Cuide el aseo de su ciudad, del entorno natural, de las rutas y del patrimonio.
6. Transmita las costumbres y tradiciones hacia las nuevas generaciones.
7. Sea puntual y correcto con los compromisos adquiridos con turistas.
8. Recuerde que la honestidad y calidad en el servicio son atributos altamente valorados por los visitantes.
9. Infórmese para informar, sea franco y respetuoso en las respuestas que otorgue a quienes nos visitan.
10. Procure que la promoción de sus productos o servicios sea consecuente con lo ofertado.