



**MANUAL DE  
HOSTELERIA  
SERVICIO DE RESTAURANTES,  
CAFETERÍAS Y BARES**

**por: Lorena González R. de Kempff**

## ○ EN BUSCA DE LA EXCELENCIA:

ESTA ES LA PREOCUPACION PRINCIPAL DE LOS ESTABLEC. GASTRONOMICOS Y SE BASA EN EL PRINCIPIO EMPRESARIAL DE:

***PRODUCIR BIENES O SERVICIOS PARA SATISFACER NECESIDADES Y CONSEGUIR BENEFICIOS***

***EL GRADO DE SATISFACCION DE LAS NECESIDADES DEPENDERA DE:***

- ❑ LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE,
- ❑ LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS
- ❑ Y DEL VALOR AGREGADO DE ESTOS PRODUCTOS, EL MAS IMPORTANTE ES :

**LA EXCELENCIA**

PARA ALCANZARLA :

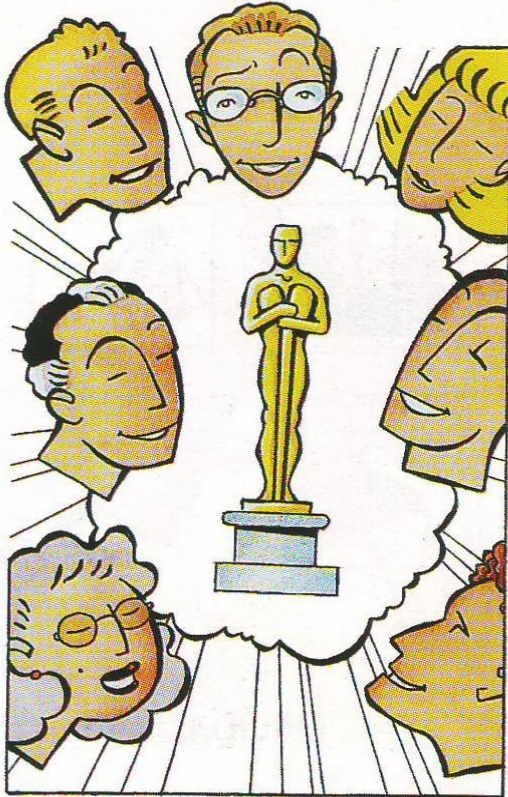
- VOLUNTAD Y COMPROMISO DE TODOS
- ADOPTAR UNA ESTRATEGIA INTEGRAL DE MEJORAMIENTO Y DESARROLLO DEL SERVICIO CUYA HERRAMIENTA PRINCIPAL SEA:
- ***EL ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL***  
EL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO ES UN MEDIO Y NO UN FIN Y SE DEBEN:
  - ❖ TRAZAR OBJETIVOS Q/ SE QUIERAN LOGRAR
  - ❖ ANALIZAR EL NIVEL DE SERVICIO ACTUAL
  - ❖ IDENTIFICAR FALLAS
  - ❖ COMO HACERLO DE FORMA SUSTENTABLE
  - ❖ IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS
  - ❖ EVALUAR RESULTADOS

UNAS PALABRAS PARA LOS SUPERVISORES

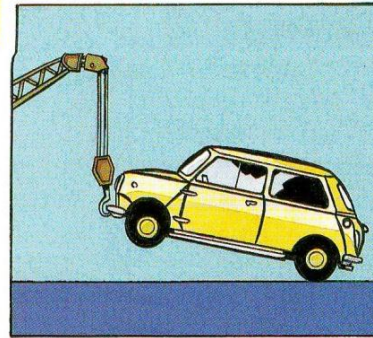
ACTITUD  
+  
SEDUCCION  
=  
EXCELENCIA  
EN  
EL  
SERVICIO



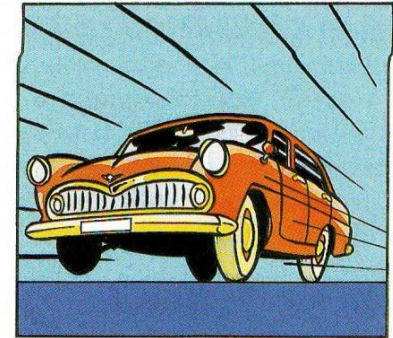
# VOLUNTAD Y COMPROMISO DE TODOS PARA CONSEGUIR UNA VISION CONJUNTA Y ADOPTAR ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO CUYA HERRAMIENTA PRINCIPAL SEA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL



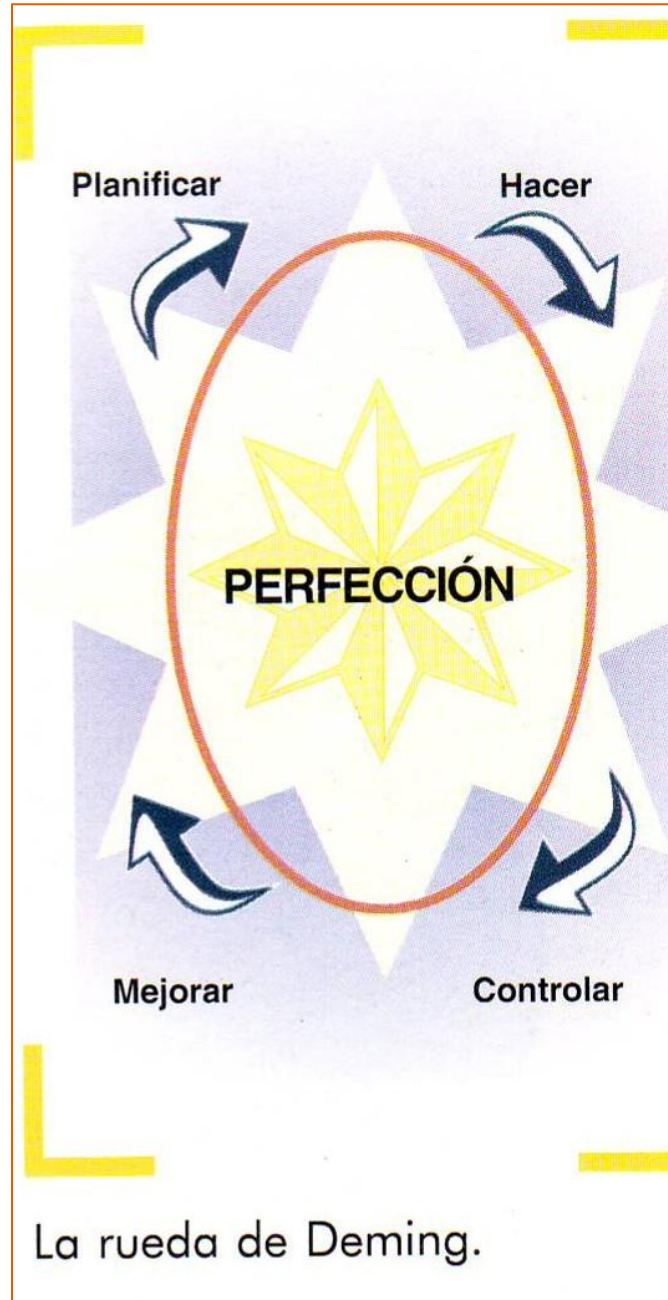
El líder ha de conseguir una visión conjunta y compartida.



La ayuda exterior sólo será efectiva si pone en marcha el motor del liderazgo.



# EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEBE SEGUIR LOS STES. PASOS:



# **LOS CLIENTES NO SOLO COMPRAN COMIDA SINO UNA GRATA Y NOVEDOSA EXPERIENCIA Q/ LES PROVEA SENSACIONES Y RECUERDOS**

## **MOTIVOS POR LOS Q/ SE ESCOGE UN RESTAURANTE Y NO OTRO:**

- ❑ BUENA ATENCION**
- ❑ BUENA COMIDA**
- ❑ BUENOS PRECIOS**
- ❑ LOCALIZACION**
- ❑ LA HERMOSA VISTA DEL LUGAR**
- ❑ LA MUSICA**
- ❑ NO HAY MALOS OLORES (FRITURAS, CIGARRILLOS, ETC)**
- ❑ HAY UN BUEN SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO**
- ❑ BUENA HIGIENE**
- ❑ POR MODA**
- ❑ SENSACION DE ESTAR EN UN LUGAR IMPORTANTE**
- ❑ POR EL BUEN AMBIENTE, ETC.**

**PERO....**

**SI DOS RESTAURANTES REUNEN LAS MISMAS CUALIDADES  
¿PORQUE EL CLIENTE PREFERE UNO Y NO EL OTRO?**

**TALVEZ POR QUE NO SOLO BUSCAN UNA BUENA COMIDA SINO UNA EXPERIENCIA VERDADERA Y DIFERENTE .**



# FABRICAR EXPERIENCIAS ES COMO TRABAJAR EN EL CINE

EN EL CINE O TEATRO ES IMPORTANTE:

- LA ESCENOGRAFIA
- EL SET
- LA ILUMINACION
- LOS ACTORES Y LAS ESCENAS PLANEADAS, ETC

TAMBIEN EN EL RESTAURANTE ES IMPORTANTE EL :

- EL SOPORTE FISICO, ES DECIR LA INFRAESTRUCTURA DEL LOCAL
- LA AMBIENTACION
- LOS MUEBLES
- LAS LUCES
- LA MUSICA, ETC.

▪ **EL SOPORTE FISICO TIENE UNA DOBLE FUNCION Y PUEDE HABER UN VERDADERO DILEMA ENTRE AMBOS:**

- ES UNA VITRINA O ESCENARIO (ARQUITECTURA Y DECORACION)**
- ES UNA HERRAMIENTA DE TRABAJO (LA CONSTRUCCION Y DECORACION TIENEN QUE FAVORECER LA EFICACIA Y EFICIENCIA OPERACIONAL).**

**EL SOPORTE FISICO ES EL ESCENARIO DONDE SERAN PUESTOS LOS ACTORES Y SU OBJETIVO ES FACILITAR LA INTERACCION ENTRE LOS TRABAJADORES Y CLIENTES**



# FABRICAR EXPERIENCIAS ES COMO TRABAJAR EN EL CINE



# FABRICAR EXPERIENCIAS ES COMO TRABAJAR EN EL CINE

## ■ EL PAPEL DE LOS TRABAJADORES

ASI COMO EN EL CINE LOS ACTORES TIENEN UN GUION Y SABEN INTERPRETARLO, ASI LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANT TIENE Q/ SABER COMO FABRICAR EXPERIENCIAS P/ LOS CLIENTES Y NO CONFUNDIR LOS ROLES Y PAPELES SINO EL RESULTADO ES PESIMO

## ■ MENU CON COMIDAS DE DISTINTOS PAISES VS. SOPORTE FISICO

SI EN UN RESTAURANTE SIRVEN: LASAGNA, SPAGHETTI, CHAUFAN, CAHPSUI, HUMINTAS, PATEL DE CHOCLO, CALLITOS A LA MADRILEÑA, PAELLA, VICHISSE, FILET MIGNON, TACOS, ETC...

¿COMO SE LLAMA ESTA PELICULA? ¿CUAL ES EL CONCEPTO DEL RESTAURANTE? ¿INTERNACIONAL? SI ES ASI ¿COMO SERIA EL SOPORTE FISICO? ¿COMO SERIA LA DECORACION? ¿Y EL UNIFORME DEL PERSONAL?

ESTA SERIA UNA ESCENA EXTRAÑA Y UNA EXPERIENCIA EXTRAÑA P/ LOS Q/ LA PRESENCIAN. QUIZA POR ESTO LOS REST. INTERNACIONALES TIENDEN A DESAPARECER Y SE ESTILAN LOS NEGOCION DE CONCEPTOS MAS DEFINIDOS.

## ■ EL RESTAURANTE CON UN CONCEPTO CLARO Y DEFINIDO

EJ.: REST. FAMILIAR: C/ UNA ESCENOGRAFIA (SOPORTE FISICO ADECUADO P/ LA FAMILIA), ENTRE LOS BENEFICIOS TANGIBLES: MESAS Y SILLAS DE TAMAÑO ADECUADO, COLORES ALEGRES, INDIVIDUALES DE PAPEL CON CRUCIGRAMAS Y DIBUJOS PARA COLOREAR, LAPICES DE COLORES, GLOBOS Y REGALOS ESPECIALES P/ NIÑOS. ENTRE LOS BENEFICIOS SENSORIALES: CONSIDERAR SABORES Y OLORES P/ NIÑOS (NADA DE SESOS Y CALLITOS). HACER SENTIR A LOS NIÑOS IMPORTANTES YA Q/ LOS PADRES PAGAN POR ESTO.

***EL CONCEPTO INFLUYE EN LA FABRICACION DEL SERVICIO EMPEZANDO POR EL SOPORTE FISICO P/ FACILITAR LA PRODUCCION Y DAR AL CLIENTE UNA BUENA EXPERIENCIA QUE LO SATISEGA***

# LAS EXPERIENCIAS DE SERVICIO DEBEN SER INNOVADORAS

## ❑ LOS CLIENTES HOY EN DIA SON:

- PERSONAS MAS INFORMADAS Y EXIGENTES
- PERCIVEN AFECTOS
- PERCIBEN DEFECTOS
- SON CAPACES DE EMITIR JUICIOS
- SON CAPACES DE DETERMINAR CALIDADES
- SON PERSONAS QUE ESTAN EN CONDICIONES DE VALORAR SU PROPIA EXPERIENCIA GASTRONOMICA A TRAVES DE SUS PENSAMIENTOS, SENTIMIENTOS Y PARTICIPACION ACTIVA.

## ❑ DESARROLLO DE SISTEMAS DE SERVICIOS DESESTANDARIZADOS

EN EL CONTEXTO DE LOS MERCADOS MODERNOS, P/ Q/ LOS RESTAURANTES LOGREN ALTOS INDICES DE COMPETITIVIDAD, CALIDAD Y PRODUCCION, DEBERAN PROMOVER EL DESARROLLO DE SERVICIOS DESESTANDARIZADOS, P/ ATENDER C/ ÉXITO LA DEMANDA CONCIENTE DEL VALOR DE LO DIFERENTE Y UNICO DE SUS MIEMBROS.

## ❑ EL CLIENTE OBTIENE UN APREDIZAJE NOTABLE SOBRE LA COMIDA, DECORACION, MUSICA Y VESTIMENTA TIPICA DE UNA CULTURA DIFERENTE A LA SUYA.

LOS REST. DE CONCEPTO UNICO SOSTIENEN SU GESTION EN EL USO INTENSIVO DE INFORMACION MAS Q/ EN EL DE CPTAL. EJ.: HOTELES DE PLAYA DE LA EPOCA DE LA PRE-INDUSTRIALIZACION C/ ESCAZAS ACTIVIDADES Y POCAS OPCIONES. ASI OBTIENE EL CLIENTE UNA EXPERIENCIA INNOVADORA INTELIGENTE Y ENRIQUECEDORA.

## ❑ UNA EXPERIENCIA SIGNIFICATIVA PARA EL TRABAJADOR = FACILITAR LA EXPERIENCIA INTELIGENTE Y LEGENDARIA PARA EL CLIENTE

ES MAS FACIL FABRICAR UNA EXCELENTE EXPER. P/ EL CLIENTE SI EL TRABAJADOR VIVE TAMBIEN UNA EXCELENTE Y SIGNIF. EXP. DE TRABAJO.



# LOS FABRICANTES DE EXPERIENCIAS

- **CADA EMPLEADO TIENE UN PAPEL O ROL QUE DESEMPEÑAR DENTRO DEL RESTAURANTE.**

TODOS DESEMPEÑAMOS DISTINTOS ROLES EN LA VIDA. EJ.: GARZON, ESPOSO, PADRE, ETC. Y LO REALIZAMOS AUTOM. SEGÚN LA OCACION

- **DEPENDE DE LO BIEN O MAL QUE SE DESEMPEÑE UN ROL (DE CÓMO SE REALICEN LOS PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES) PARA OBTENER BUENOS O MALOS RESULTADOS.**

UN MISMO ROL TIENE DISTINTAS FORMAS DE DESEMPEÑARSE EJ.: UN ALUMNO FLOJO, MEDIOCRE O APLICADO, LAS NOTAS Y LOS RESULTADOS Q/ OBTENGA ESTAN RELACIONADOS C/ LA FORMA EN Q/ DESEMPEÑA EL ROL. EN EL REST. EXISTEN DISTINTO ROLES: MAITRE, GARZON, BARMAN, ADMIN.,ETC. CADA ROL O PAPEL SE INTERPRETA EN ESCENA DIFERENTE OBTENIENDO DIFER. RESULT.

- **TRANSMITIENDO EN DIRECTO, AL VIVO LOS PROCEDIMIENTOS QUE APRENDIMOS.**

EN EL CINE LOS ACTORES APRENDEN UN PEPEL (ROL), LO ENSAYAN Y LO INTERPRETAN. EN EL TRABAJO LOS EMPLEADOS APRENDEN Y SIGUEN PROCEDIMIENTOS Q/ TIENEN Q/ INTERPRETAR C/ BUENA ACTITUD. EN EL CINE SE ENSAYA UNA ESCENA HASTA Q/ SALGA BIEN. EN EL REST. SE FABRICA EL SERVICIO AL CLIENTE EN VIVO Y DIRECTO OSEA Q/ CUALQUIER FALLA SE DETECTA INMEDIATAMENTE, IMPLICA UN DESPRESTIGUIO P/ EL LOCAL Y AVECES SANCIONES LEGALES.EJ. SRA. ELECTROCUTADA.

- **UTILIZANDO EL SENTIDO COMUN Y EL BUEN CRITERIO.**

CUANDO HAY IMPREVISTOS A VECES HAY Q/ **IMPROVISAR**, NO HAY TIEMPO DE CONSULTAR AL JEFE NI LEER EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. SOLO QUEDA RECURRIR AL SENTIDO COMUN Y AL BUEN CRITERIO.



**CRITERIO, TACTO Y SENTIDO COMÚN PARA ENFRENTAR EVENTUALIDADES  
OJO: NO TODO ESTA EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. LA EXPERIENCIA DEL  
CLIENTE SE FABRICA EN EL MOMENTO MISMO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO**



# LOS ROLES SUELEN ESTAR CONFUNDIDOS

## LOS EMPLEADOS DEL SECTOR DE RESTAURACION DEBEN SER PERSONAS ESPECIALES CON:

- GRANDES **HABILIDADES OPERATIVAS** PARA DESENVOLVERSE BIEN EN EL TRABAJO.
- HABILIDAD P/ **SEGUIR PORCEDIMIENTOS** (OBLIGACIONES DE SU CARGO)
- HABILIDAD P/ **REALIZAR UN TRABAJO EFICIENTE Y CONFIABLE.**
- FACILIDAD PARA **REALACIONARSE BIEN** CON LOS CLIENTES Y SUS PROPIOS COMPAÑEROS DE TRABAJO.

## DEBEN TENER ALTAS DOSIS DE:

- TACTO
- SENTIDO COMUN
- CRITERIO

## LAS PERSONAS C/ POCO SENTIDO COMUN (O DE UBICACIÓN) CONFUNDEN LAS ESCENAS Y LOS ROLES.

EJ.: SOLDADO A GUARDIA REST. O A PADRE DE FAMILIA.

## EL NO TENER ROLES TAMBIEN SUELE SER COMPLICADO:

CUANDO UN EMPLEADO HA DESARROLLADO UN BUEN TRABAJO Y ES ASCENDIDO, TIENE Q/ DESEMPEÑAR **UN NUEVO ROL** Q/ NO LO TIENE CLARO Y NO SABE REALIZARLO. 1RO IMITARA AL JEFE ANTERIOR Y LUEGO DESARROLLA SU PROPIO ESTILO. LO Q/ NO ES FACIL YA Q/ SUS COMPAÑEROS Q/ LO VIERON COMO PAR AHORA DEBEN OBEDECER A SU JEFE Y NO SIEMPRE DESARROLLAN **ROLES POSITIVOS**, MAS BIEN ASUMEN **ROLES VERDADERAMENTE NEGATIVOS**, COMO DE INDIFERENCIA Y NO COOPERACION.



**EXISTEN PROBLEMAS CUANDO:**

- 1) SE CONFUNDEN LOS ROLES
- 2) NO SE TIENEN ROLES
- 3) EXISTEN ROLES NEGATIVOS COMO EN SIGUIENTE EJEMPLO:



# EL DIRECTOR DETERMINA EL RITMO

## ○ EL DIRECTOR DE LA PELICULA ES EL ELEMENTO CLAVE Y DETERMINA:

- EL **RITMO** DE LAS **ESCENAS**.
- EL **RITMO** DE LA PRESTACION DE **SERVICIO**.
- ES EL QUE **VERIFICA** QUE LA **ESCENOGRAFIA** ESTE A PUNTO, QUE LOS ACTORES TENGAN EL **VESTUARIO CORRECTO** Y EL **ETILO ADECUADO**.
- EL TALENTO DEL DIRECTOR (MAITRE O SUPERVISOR), NO ESTA EN CONTROLAR SINO EN **FACILITAR**, EN **GUIAR** A LOS ACTORES PARA **SACAR TODO SU POTENCIAL, SU INICIATIVA Y CREATIVIDAD** PARA FABRICAR EXPERIENCIAS LEGENDARIAS Y CONVIRTIR A LOS EMPLEADOS O ACTORES EN MEJORES PROFESIONALES Y MEJORES PERSONAS.
- LA **FALTA DE DIRECCION** HACE Q/ LOS ACTORES SE SIENTAN **ABANDONADOS** EJ.: CUANDO A LA HORA DE MAYOR PUBLICO EL PERSONAL QUEDA SOLO FRENTE A LOS CLIENTES, PUES LOS JEFES ESTAN REALIZANDO UN TRABAJO DE ESCRITORIO O TOMANDO UNA MERIENDA.
- ASI COMO EL DIRECTOR DIRIGE LA ESCENA CUANDO SE ESTA FILMANDO ASI EL SUPERVISOR O MAITRE ESTARA **ATENTO A SU EQUIPO EN EL FABRICACION DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO**



# EL DIRECTOR (MAITRE O SUPERVISOR) DETERMINA EL RITMO



# SERVICIO SUPERIOR VS. SERVICIO INFERIOR

**SI UN CLIENTE SUEÑA C/ UN DELICIOSO PLATO Y UN BUEN VINO DE CALIDAD, CON UN MOMENTO MUY AGRADABLE Q/ PIENSA DISFRUTAR, PERO CUANDO LLEGO LA CUENTA SE PERCATA Q/ ALGO SALIO MAL Y TIENE UN SENTIMIENTO DE DESAGRADO ¿Q/ PASO?**

**POSIBLES RAZONES PARA EL DESCONTENTO DE UN CLIENTE POR UNA EXPERIENCIA DEFICIENTE:**

- **EL PORTERO LO RECIBIO CON MALA GANA**
- **EL GARZON ESPERÓ DEMASIADO PARA TOMAR LA ORDEN**
- **EL GARZON ATENDIO LA MESA CON MUY POCA CORTECIA.**
- **EL MAL HUMOR DEL MAITRE Y EL AMBIENTE TENSO DESAGRADO A LOS CLIENTES**
- **EL UNICO QUE TALVEZ SE ESMERO EN SU TRABAJO FUE EL COCINERO, PERO NO FUE SUFICIENTE....**
- **HAY Q/ TENER EN CTA. Q/ UN REST. ES UNA EMPRESA DE SERVICIO, SI NO ATENDIERON BIEN AL CLIENTE, SI NO LO SIRVIERON BIEN, PIENSE COMO SE SINTIO.....**



# SERVICIO INFERIOR VS.....



# SERVICIO SUPERIOR



# SERVICIO SUPERIOR

## “DAR MAS DE LO QUE SE ESPERA”

### DAR UN SERVICIO SUPERIOR PERMITE:

- AUMENTAR LAS VENTAS
- CONSIGUE UNA CLIENTELA FIEL
- BRINDA EXPERIENCIAS LEGENDARIAS (positivas, superior, increíble, de gratos recuerdos ,etc.)
- EL CLIENTE SE CONVERTIRA EN APOSTOL Y PROMOTOR
- EL CLIENTE HARA COMENTARIOS POSITIVOS DEL RESTAURANTE
- DONDE SE APLICA EL SERVICIO SUPERIOR SE ENTREGA MAS DE LO Q/ SE ESPERA INCLUSO UNA SONRISA , UN TONO DE VOZ AGRADABLE , ETC..



## SONRIA ESTAMOS SIRVIENDO

UN SERVICIO SUPERIOR PRETENDE SOBREPASAR LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE, LA SOLA SATISFACCION DEL CLIENTE NO ASEGURA SU LEALTAD, DEBEMOS ***SUPERAR NOTORIAMENTE SUS EXPECTATIVAS***, SIN PRESIONARLO O ACOSARLO Y HACERLO SENTIR ***VALIOSO E IMPORTANTE***.

### ENTREGAR UNA ATENCION DE EXCELENCIA IMPLICA:

- TENER UNA ACTITUD BASICA POSITIVA DE SERVICIO SUPERIOR
- EJECUTAR CORRECTAMENTE LOS PROCEDIMIENTOS
- IR MAS ALLA DE LA TOTAL SATISFACCION DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
- POR MUY DELICIOSO Q/ SEA UN CAFÉ SI NO ES SERVIDO C/ CORTESIA NO TIENE EL MISMO SABOR Q/ SI PREGUNTA ¿LO PREFIERE C/ UN POCO DE CREMA? MIENTRAS LO DEPOSITA C/ SUAVIDAD.



# COMO APRENDER A DAR UN SERVICIO SUPERIOR

## *TENER UNA ACTITUD BASICA POSITIVA DE ATENCION:*

- ❑ SONREIR EN FORMA NATURAL
- ❑ SER ATENTO Y CORTES
- ❑ HACER SENTIR AL CLIENTE VALIOSO E IMPORTANTE
- ❑ CUIDAR DE TENER MUCHO TACTO
- ❑ SABER DAR SUGERENCIAS UTILES
- ❑ EMPLEAR UN TONO DE VOZ AGRADABLE
- ❑ USAR EL SENTIDO COMUN
- ❑ BUSCAR LAS MEJORES RESPUESTAS PARA SITUACIONES ANORMALES Y CONFLICTIVAS
- ❑ SABER IDENTIFICAR “SITUACIONES PROBLEMA”
- ❑ NO ACOSAR O SER DEMASIADO INQUISITIVOS A LA HORA DE TOMAR LOS PEDIDOS
- ❑ CUIDAR DE NO DISCUTIR ENTRE LOS EMPLEADOS SOBRE TODO DELANTE DE LOS CLIENTES
- ❑ EJECUTAR CORRECTAMENTE LOS PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO
- ❑ TENER PRESENTE LA IMAGEN QUE SE QUIERE PROYECTAR DEL ESTABLECIMIENTO. EJ. ¿COMO CONTESTAR EL TELF.?, ¿CON Q/ PALABRA DEBE RECIBIR EL RECEPCIONISTA AL CLIENTE Q/ LLEGA?....



# CADENA DE GENTILEZA Y ACTITUD POSITIVA

ES DE VITAL IMPORTANCIA Q/ EN LA BUSQUEDA DEL SERVICIO SUPERIOR **PARTICIPEN ABSOLUTAMENTE TODOS** LOS QUE TRABAJAN EN LA EMPRESA. SE REQUIERE DE UNA CADENA DE BUENA DISPOSICION Y GENTILEZA, ESTA CREA UN.....



## CLIMA POSITIVO

EN UN CLIMA + EL SERVIR DE LA MEJOR FORMA NO CONSTITUYE UN ESFUERZO PUES NACE CON ESPONTANEIDAD. ESTA ACTITUD BASICA POSITIVA DE ATENCION SE REFLEJA EN ....

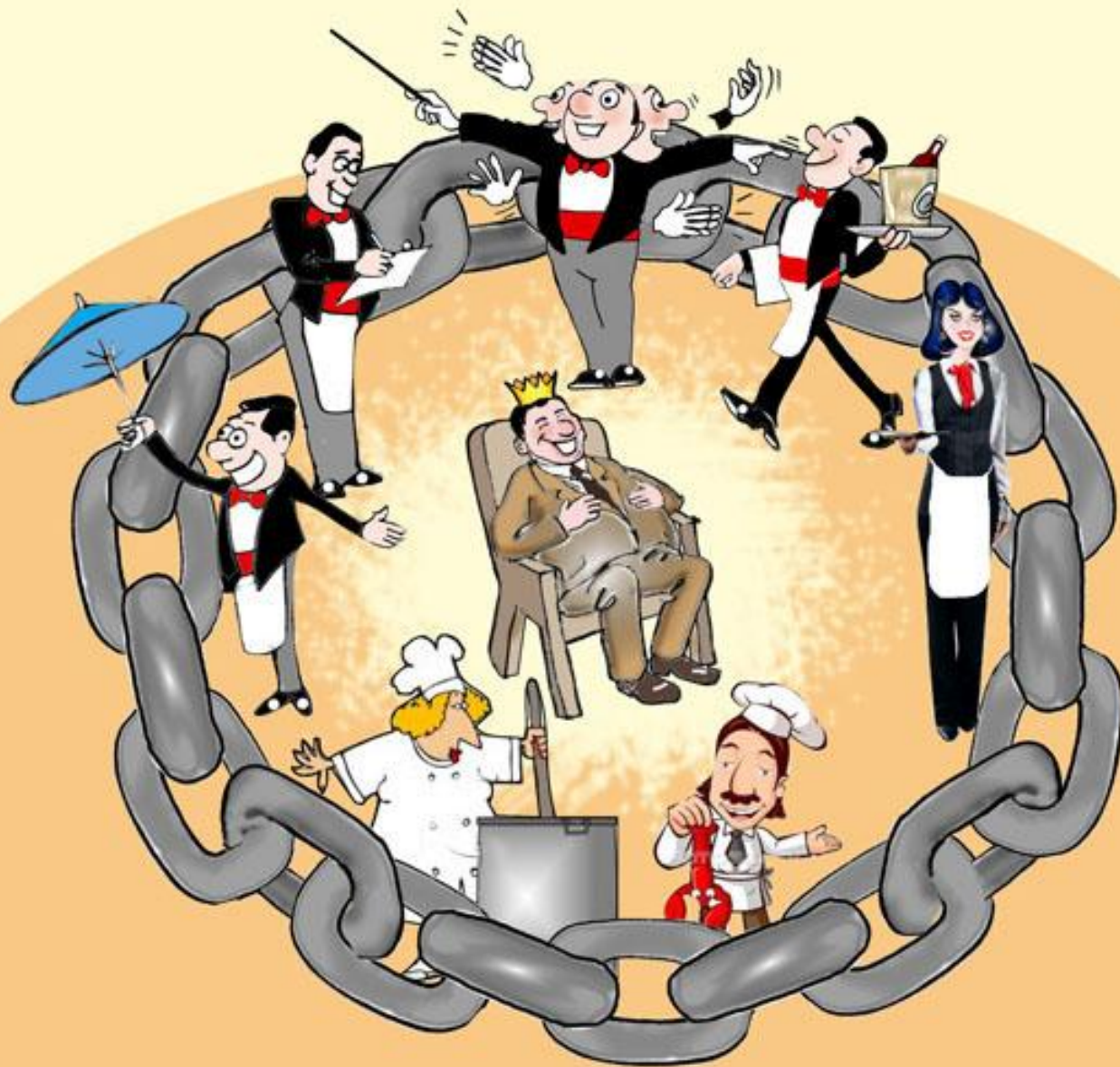


## UN CLIMA POSITIVO CON LOS CLIENTES Y DENTRO DE LA EMPRESA

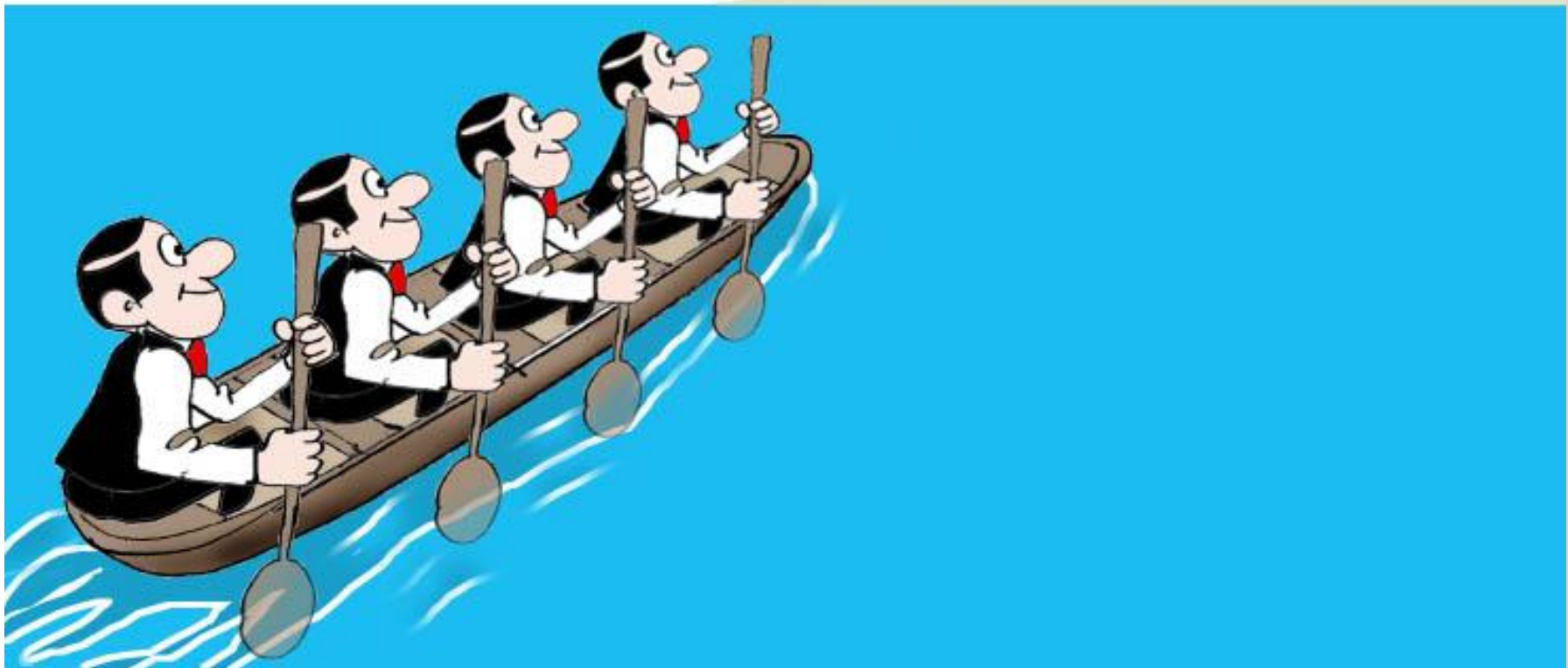
O TRAS BAMBALINAS COMO SE DICE EN EL TEATRO, ES DECIR QUE LOS TRABAJADORES SE SIENTEN A GUSTO EN UN AMBIENTE DE RESPETO, Y ESTA EN CONDICIONES DE REFLEJAR SU CONFORMIDAD EN EL TRABAJO QUE REALIZA.



# CADENA DE GENTILEZA Y ACTITUD POSITIVA



# TODOS DEBEMOS REMAR JUNTOS PARA CONSEGUIR UN SERVICIO SUPERIOR



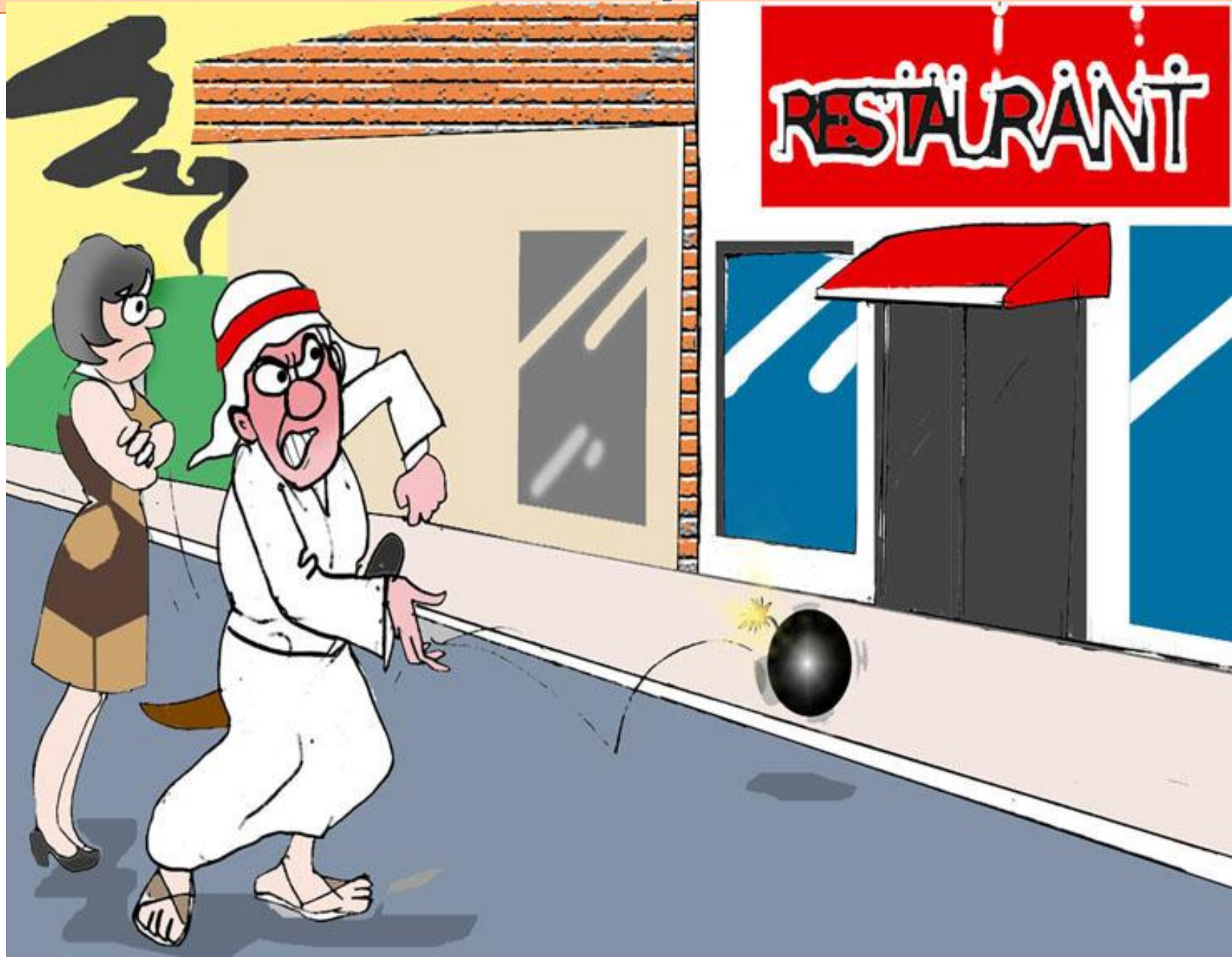
# TODOS GANAMOS

## **BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DEL SERVICIO SUPERIOR:**

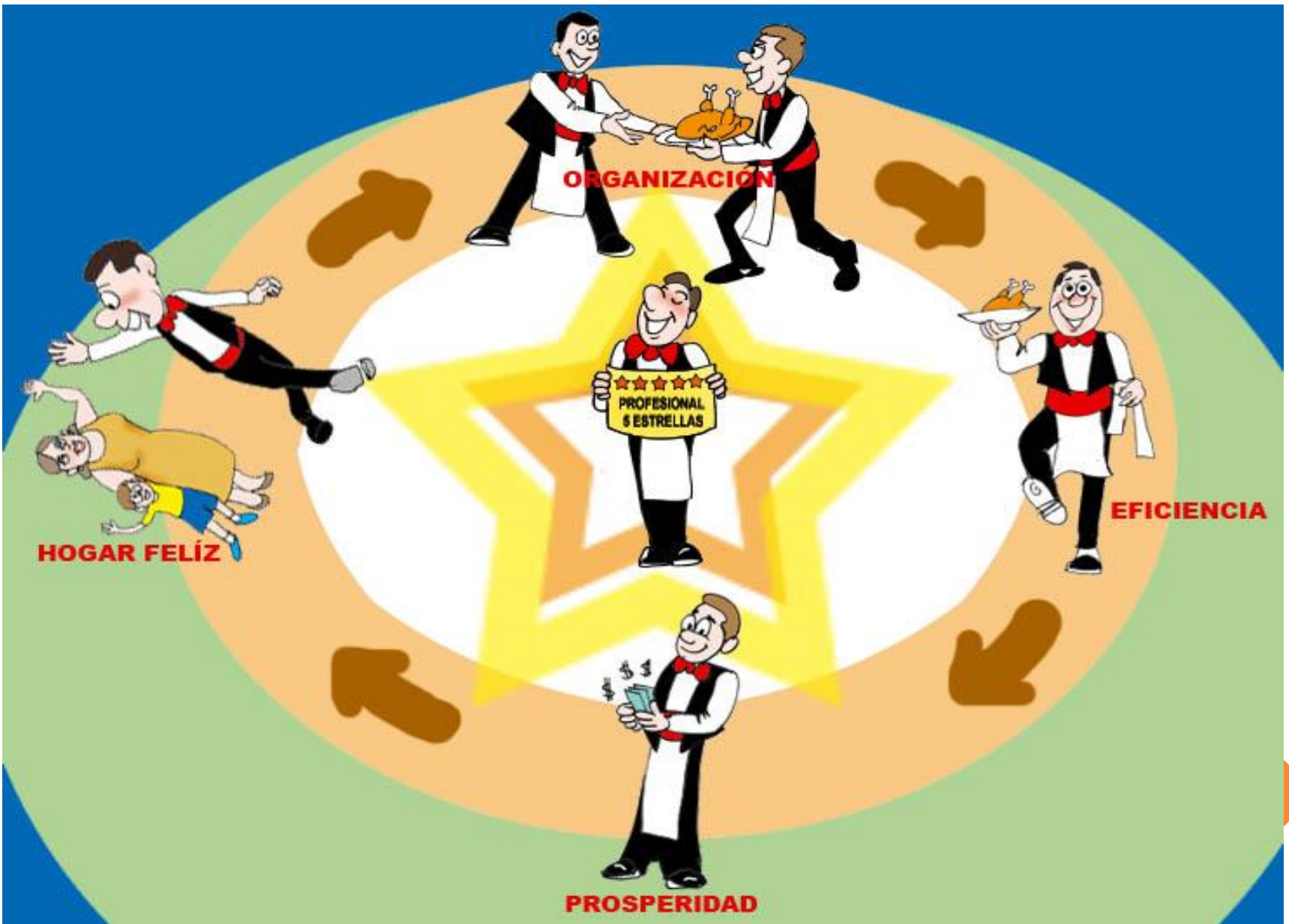
- ❑ **MAYOR SATISFACCION DEL CLIENTE**
- ❑ **SE EVITAN “CLIENTES TERRORISTAS”**
- ❑ **SE GANAN “APOSTOLES” DEL NEGOCIO, HACEN COMENTARIOS POSITIVOS QUE VAN DE BOCA EN BOCA**
- ❑ **MEJORA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA, TODOS TRABAJAN MEJOR Y PROYECTAN UNA ACTITUD POSITIVA HACIA SUS COMPAÑEROS.**
- ❑ **SE CONCIENTIZA QUE HAY QUE TRABAJAR EN EQUIPO, SI UNO FALLA TODOS PIERDEN.**
- ❑ **REPERCUTE POSITIVAMENTE EN LA EFICIENCIA Y RENDIMIENTO DE LAS PERSONAS**
- ❑ **EL CLIMA FAVORABLE EN EL TRABAJO SE TRADUCE EN LA DISPOSICION AL BUEN TRATO EN EL HOGAR**
- ❑ **CREA UN CIRCULO VIRTUOSO DE CRECIMIENTO PERSONAL Y PROFESIONAL**



EL CLIENTE TERRORISTA, HACE COMENTARIOS  
NEGATIVOS DEL LOCAL QUE VAN DE BOCA EN BOCA



**TRABAJAR EN UN BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL FAVORECE A LA EFICIENCIA Y EFICACIA EN EL TRABAJO, AL BUEN TRATO ENTRE LOS COMPAÑEROS Y TRASCIENDE EN LA DISPOSICIÓN AL BUEN TRATO EN EL HOGAR**



# EN BUSCA DE UN SERVICIO SUPERIOR

**PARA ALCANZAR UN SERVICIO SUPERIOR LA EMPRESA SEGUIRA LOS SGTES. PASOS:**

- 1. REVISAR LOS ESTANDARES Y CALIDAD DEL SERVICIO QUE ESTAN PRESTANDO EN RELACION A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES**
- 2. REALIZAR UN ESFUERZO COMUN PARA ALCANZAR UN SERVICIO SUPERIOR**
- 3. DESARROLLAR PEQUEÑAS METAS DIARIAS PARA ALCANZAR EL SERVICIO SUPERIOR, ES IMPOSIBLE ENTREGAR UNA BUENA ATENCION DE UN DIA PARA EL OTRO, NO OLVIDAR Q/ EL APRENDIZAJE TIENE Q/ SER ACUMULATIVO.**



# REALIZAR PEQUEÑAS METAS DIARIAS HASTA ALCANZAR UN SERVICIO SUPERIOR



# **PROPONERSE DESARROLLAR PEQUEÑAS METAS DIARIAS HASTA ALCANZAR UN SERVICIO SUPERIOR DE EXCELENCIA**

- 1) ACTITUD POSITIVA, SONRIA EN FORMA NATURAL**
- 2) CUIDAR QUE EL TONO DE VOZ SEA AGRADABLE**
- 3) TENER MUCHO TACTO CON LOS CLIENTES Y DAR SUGERENCIAS UTILES**
- 4) APLICAR EL SENTIDO COMUN Y BUSCAR LAS MEJORES RESPUESTAS PARA LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS**
- 5) HACER LLUVIA DE IDEAS ENTRE EL EQUIPO Y EL SUPERVISOR PARA IDENTIFICAR SITUACIONES PROBLEMA**
- 6) ALENTAR A LOS COMPAÑEROS DE COCINA P/ Q/ TARDEN MENOS EN SACAR CADA PLATO**
- 7) NO SER DEMASIADO INQUISITIVO A LA HORA DE TOMAR LOS PEDIDOS**
- 8) NO DISCUTIR ENTRE LOS EMPLEADOS Y MENOS DELANTE DE LOS CLIENTES**
- 9) NO TARDAR EN ETREGAR LA CUENTA Y NO TENER NINGUN ERROR DE COBRANZA**
- 10) RELEER EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO P/ EJECUTARLO CORRECTAMENTE**
- 11) ESTUDIAR EL MENU P/ CONOCER TODOS LOS PRODUCTOS Q/ SE VENDEN, LOS PRECIOS Y PREGUNTAR AL CHEF COMO SE PREPARAN Y CON QUE INGREDIENTES**
- 12) PRACTICAR LA HONRADEZ**
- 13) TRATE DE MEMORIZAR EL NOMBRE DE LOS CLIENTES ASIDUOS**
- 14) MANTENGA EL CONTACTO VISUAL CON EL CLIENTE**
- 15) APRENDER LAS TECNICAS DE UNA VENTA SUGESTIVA**
- 16) CONTINUAN LOS PROPOSITOS DIARIOS HASTA ALCANZAR UN SERVICIO SUPERIOR DE EXCELENCIA**



# TÉCNICAS DE VENTAS

EL OBJETIVO DE UNA EMPRESA DE SERVICIO ES:

**ASEGURAR LA LEALTAD DE LOS CLIENTES Y LA VENTA**

- NO HAY PROSPERIDAD SIN VENTAS.
- TODAS Y CADA UNA DE LAS PERSONAS QUE FORMAN LA EMPRESA SON RESPONSABLES DEL ENGRANAJE DE SERVICIO Q/ REPERCUTE EN LAS VENTAS.
- DESDE EL ENCARGADO DEL ASEO DE LA VAJILLA Y CRISTALERIA, PASANDO POR EL CHEF, GERENTE/PROPIETARIO, ETC. **TODOS SIN EXCEPCION ESTAN VENDIENDO.**
- EL PERSONAL DEL RESTAURANTE ES UN **SOLO EQUIPO.**
- ES IMPORTANTE QUE ESTE EQUIPO DE PROFESIONALES SE PREOCUPEN POR AMPLIAR SUS CONOCIMIENTOS ACERCA DE TODOS LOS PRODUCTOS DISPONIBLES EN EL LOCAL ASI COMO EN **TECNICAS DE UNA VENTA SUGESTIVA**



# UN SEDUCTOR DE LAS COMIDAS

**LA NUEVA FUNCION DEL GARZON ES SER UN VENDEDOR/SEDUCTOR CON TECNICAS DE VENTAS E INICIATIVA PROPIA**

- **EL GARZON NO ES SOLO UNA PERSONA QUE LLEVA Y TRAE PLATOS, SIRVE LA MESA Y TRAE LA CUENTA.**
  - **EL GARZON TIENE LA IMPORTANTE FUNCION DE: VENDER.**
- **TOMA LA INICIATIVA AL OFRECER UN PLATO (USA EL MAREKTING Y TECNICAS DE VENTAS).**
- **DEBE SER CAPAZ DE GUIAR Y ASESORAR EN LA ELECCION DE UN PLATO.**
- **EL GARZON SEDUCE CON SUS PALABRAS.**

**TRANSFORMAR AL GARZON EN UN CONVINCENTE VENDEDOR (CON TECNICAS DE VENTAS ESPECIFICAS )NO ES IMPOSIBLE SOLO SE REQUIERE:**

**VOLUNTAD, SUPERACION Y ESPIRITU ABIERTO**



**BUEN VENDEDOR**



**TODO ESTO SE TRADUCE EN BUENAS PROPINAS**



**VOLUNTAD, SUPERACION Y ESPIRITU ABIERTO** → **APRENDE**  
**TECNICAS DE VENTAS** → **RECIBE EXCELENTES PROPINAS**



# OFRECER NO ES VENDER

## ❑ **TECNICA INADECUADA:**

- ❑ **NOMBRAR UN LISTADO DE PLATOS COMO UNA AMETRALLADORA, EL CLIENTE NO ENTIENDE NADA Y TERMINA PIDIENDO EL MENU**

## ❑ **TECNICA DE VENTA EXITOSA:**

- 1) **SE REQUIERE PREVIAMENTE UNA *ETAPA INFORMATIVA* EL GARZON/VENDEDOR DEBE TENER UN *COMPLETISIMO CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO* A VENDER:**

- ❖ **ORIGEN**
- ❖ **PROCEDENCIA**
- ❖ **FORMAS DE PREPARACION**
- ❖ **PRECIOS**
- ❖ **TAMAÑO DE LA PORCION**
- ❖ **ALIÑOS**



# NOMBRAR UN LISTADO DE PLATOS COMO AMETRALLADORA NO ES VENDER



# OFRECER NO ES VENDER

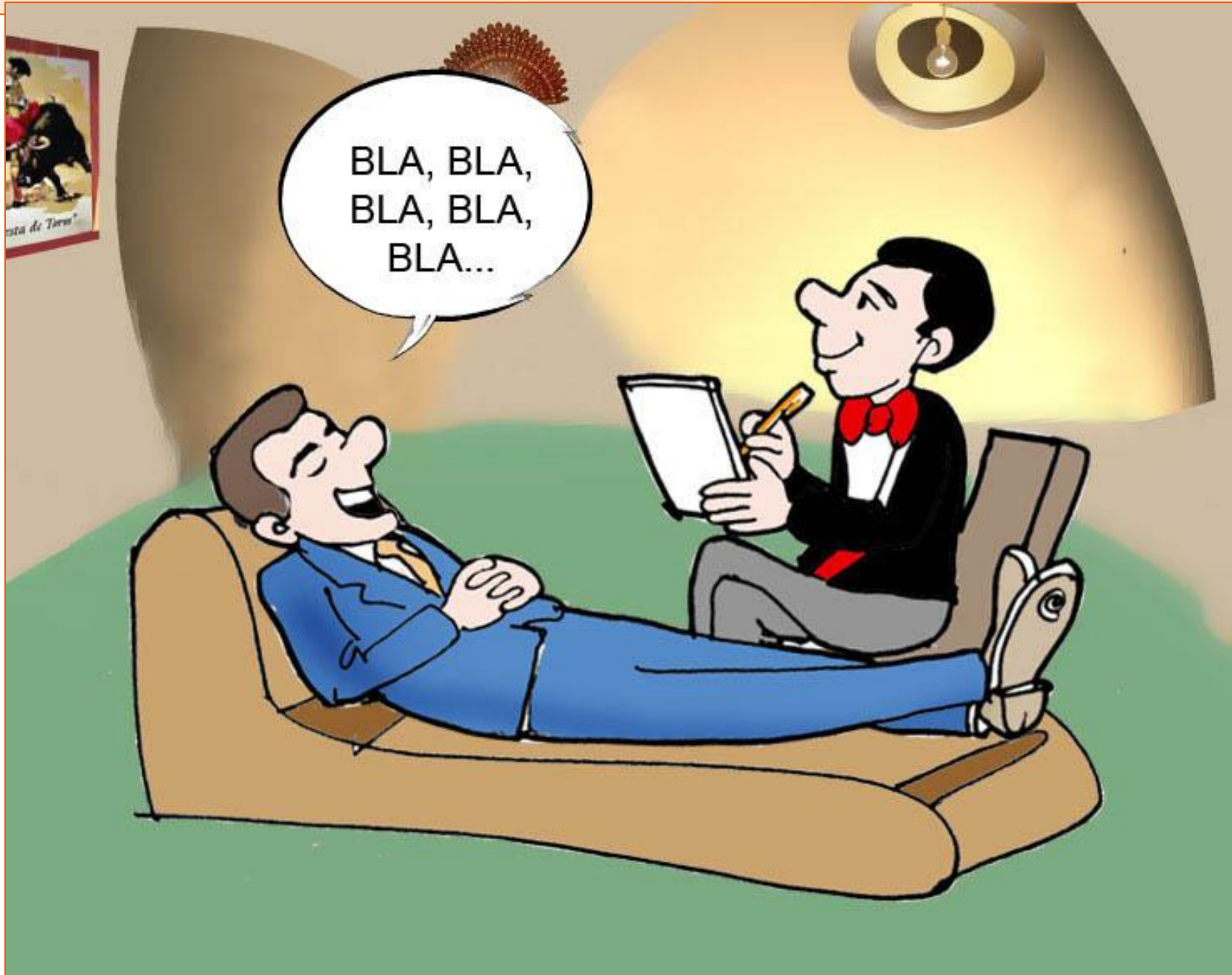
## □ TÉCNICA DE VENTA EXITOSA:

### 2) MUCHA *PSICOLOGIA*

- ❖ ACTUAR CON TACTO ANTE EL CLIENTE
- ❖ CAPTAR SUS NECESIDADES
- ❖ CAPTAR SUS POSIBLES GUSTOS
- ❖ CAPTAR SUS CONDICIONES DE PAGO
- ❖ EN UN CLIENTE ANTIGUO TRATAR DE CONOCER SUS PUNTOS DEBILES
- ❖ QUE ACTITUDES LE RESULTAN MOLESTAS
- ❖ ANALIZAR SU CARÁCTER PARA REACCIONAR CON ACTITUD POSITIVA ANTE CUALQUIER ESTIMULO



**USAR MUCHA PSICOLOGIA PARA CONOCER A SU CLIENTE Y  
DESCUBRIR SUS NECESIDADES**



# OFRECER NO ES VENDER

## □ TECNICA DE VENTA EXITOSA:

3) PASAR AL PROCESO DE VENTAS. DEJANDO LA ACTITUD PASIVA EN LA QUE ESTA QUIETO, CALLADO Y ANOTANDO LO QUE EL CLIENTE LE DICTA, PASA A:

- ❖ TOMAR LA *INICIATIVA*
- ❖ A *GANARSE* AL CLIENTE
- ❖ A HACER *SUGERENCIAS*
- ❖ *EN NINGUN CASO EJERCER PRESIONES.* (A LOS CLIENTES NO LES GUSTAN LOS VENDEDORES AGRESIVOS E INSISTENTES Y DESCONFIA ).
- ❖ AYUDAR A TOMAR *DECISIONES* SIN PARECER UN CHARLATAN, O SER LATOSO
- ❖ *ACONSEJE, SEDUZCA,* TRATE DE *CONVENCER* SIN PRESIONES
- ❖ *ESCUCHE* AL CLIENTE QUE ES LO QUE EL QUIERE
- ❖ ESTABLEZCA UNA *RELACION* A LARGO PLAZO



# GARZON AGRESIVO, CHARLATAN E ISISTENTE



# ACONSEJE, SEDUZCA Y CONVENZA S/ PRESIONAR



¿Qué le parece, para un día tan frío como hoy, comenzar con una deliciosa sopa de cebollas a la francesa? Y si le apetece con crutones y queso rallado...



**ACTITUD**  
**+**  
**SEDUCCION**  
**=**  
**EXCELENCIA**  
**EN**  
**EL**  
**SERVICIO**



# TECNICAS DE VENTAS

## ○ PASO # 1. COMO LLAMAR LA ATENCION DE UN CLIENTE QUE LLEGA AL RESTAURANTE

**CUANDO EL CLIENTE ESTA COMODAMENTE SENTADO EN SU MESA, CONVERSANDO, EL GARZON SE ACERCA Y TRATA DE LLAMAR LA ATENCION DE FORMA CORRECTA:**

### ❖ **CON UNA ESTAMPA IMPECABLE**

- ✓ **BUEN Y LIMPIO UNIFORME SIN ARRUGAS Y TODOS SUS BOTONES**
- ✓ **BIEN PEINADO**
- ✓ **CORRECTAMENTE ASEADO**
- ✓ **CON UNA LOCION SUAVE**

### ❖ **CON UNA SONRISA**

### ❖ **CON TONO DE VOZ AGRADABLE**

- ✓ **(NO EXTREMADAMENTE FUERTE NI TAN DEBIL QUE REFLEJE INSEGURIDAD)**

### ❖ **CON PLENO CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO**

- ✓ **CAPAZ DE RESPONDER PREGUNTAS COMO UN VERDADERO PROFESIONAL**



# TECNICAS DE VENTAS

## ○ PASO # 2 COMO MANTENER EL INTERES DEL CLIENTE

EMPEZAR HACIENDO *PREGUNTAS* PARA CAPTAR LA ATENCION Y ACLARAR SUS GUSTOS, ALGUNOS EJEM.:

- ❖ ¿COMO ESTA SU APETITO?
- ❖ ¿PREFIERE CARNES O PESCADO?
- ❖ ¿HA PROBADO USTED LA ESPECIALIDAD DE LA CASA?
- ❖ ¿SABE USTED CUAL ES NUESTRO PLATO EXCLUSIVO?
- ❖ ¿CONOCE LA ESPECIALIDAD DEL CHEF?

YA HA CREADO *EXPECTATIVA* Y CONTINUA:

- ❖ SE *SUGIERE* UN PLATO DETERMINADO DANDO *1* O *2* ALTERNATIVAS Ej.:
  - ¿USTED PREFIERE CARNES O PESCADOS?
  - PREFIERO CARNES
  - DE CERDO O DE VACUNO
  - VACUNO
  - BIEN HAY LOMO Y FILETE. PERO YO LE SUGERIRIA EL FILE MIGNON QUE ESTA DELICIOSO.



# TECNICAS DE VENTAS

## ◦ PASO # 2 COMO MANTENER EL INTERES DEL CLIENTE (CONTIN.)

CUANDO EL CLIENTE SE MUEVE EN LAS RESPUESTAS DEL “MAS O MENOS”, EL GARZON DEBE PEDIR **AYUDA** AL CLIENTE PARA RECOMENDALE CON PROPIEDAD:

❖ **GARZON:** ¿COMO ESTA SU APETITO?

• **CLIENTE:** MAS O MENOS

❖ **GARZON:** A VER AYUDEME UN POCO. USTED ESTA PENSANDO EN UN SOLO PLATO O EN UNA ENTRADA Y UN PLATO, O DESPUES LE GUSTARIA COMER POSTRE.

• **CLIENTE:** NO, DESEO UN PLATO SOLAMENTE

❖ **GARZON:** ¿PREFIERE CARNES O PESCADOS?

**LA IDEA ES DAR SEGURIDAD** AL CLIENTE, EL GARZON DEBE DEMOSTRAR QUE:

➤ **SABE** Y QUE PODRA **GUIAR**

➤ LA SUGERENCIA QUE HACE **PERSUADA** Y AL CLIENTE

➤ PARA CONVERCER HAY QUE TENER **ARGUMENTOS** Q/ DEMUESTREN Q/ EL PLATO SATISFARA LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

➤ HAY QUE **CONVENCERLO** SI EL CLIENTE DIJO Q/ NO QUERIA QUEDAR MUY LLENO Y P/ NO TENER SUENO EN LA TARDE, Q/ EL PLATO Q/ SE LE ESTA OFRECIENDO ES LIVIANO

ENTONCES EL CLIENTE:

▪ **DELEGA** LA DECISION

▪ Y **DISFRUTA** DE LA EXPERIENCIA



# TECNICAS DE VENTAS

## ○ PASO # 3 DESPIERTE EL DESEO DE SU CLIENTE POR EL PLATO RECOMENDADO

PUEDE QUE EL CLIENTE LE CREA Q/ EL PLATO Q/ RECOMENDO ES BUENO PERO TODAVIA NO TIENE EL **DESEO** DE PROBARLO.

EL PUNTO MAS IMPORTANTE DE LA TECNICA ES:

- ❖ LOGRAR QUE EL CLIENTE **ANHELE** COMER AQUELLO QUE SE LE OFRECE, PINTANDOLE EL PLATILLO EN SU MENTE
- ❖ HACER **PARTICIPAR ACTIVAMENTE** AL CLIENTE EN LA ELECCION DE LA CENA (EJEM. 2)
- ❖ LE HABLA EN **PRIMERA PERSONA** (EJEM. 2)
- ❖ LO HACE **PROTAGONISTA** DE UNA PEQUEÑA HISTORIA (EJEM.2)
- ❖ **DESCRIBE** PARA QUE EL CLIENTE SE **IMAGINE** EL PLATO Y **SIENTA** LOS OLORES Y SABORES (EJEM. 2)
- ❖ AL CLIENTE SE LE LLENA LA BOCA DE AGUA Y **PIDE** QUE LE SIRVAN EL PLATILLO



# HAGA Q/ EL CLIENTE SE SIENTA PROTAGONISTA DE UNA PEQUEÑA HISTORIA



# TECNICAS DE VENTA

## ○ PASO # 3 DESPIERTE EL DESEO DE SU CLIENTE POR EL PLATO RECOMENDADO

### EJEMPLO 1):

- **CLIENTE:** ¿COMO ES LA PREPARACION DEL FILETE MAITRE DE HOTEL?
- **GARZON:** BUENO ES UN FILETE QUE VA CON MANTEQUILLA Y UN POCO DE PEREGIL ENCIMA
- **CLIENTE:** AH...

### EJEMPLO 2):

- **CLIENTE:** ¿EN QUE CONSISTE EL FILETE MAITRE DE HOTEL?
- **GARZON:** ES UN TOURNEDO QUE USTED LO PONE A LA PARRILLA ¿COMO LE GUSTA LA CARNE? ¿A PUNTO, BIEN COCIDA O LA INGLESAS)
- **CLIENTE:** A PUNTO
- **GARZON:** ENTONCES CUANDO ESTA A PUNTO, ROSADA EN EL CENTRO, USTED PONE ENCIMA UNA PEQUEÑA TAJADA DE MANTEQUILLA Y DESPRENDE UN AROMA RIQUISIMO. ¿LE PARECE?
- **CLIENTE:** NO ME CUENTE MAS TRAIGAMELO



# TECNICAS DE VENTAS

## o ÉXITO INTELIGENTE

### ❖ 1) MEDIDAS RAPIDAS QUE ORIENTAN

**NO TODAS LAS PERSONAS SON IGUALES Y HASTA EL MEJOR METODO PUEDE FALLAR. CUANDO EL LOCAL ESTA LLENO Y LAS PERSONA ES INDECISA HAY QUE TOMAR *MEDIDAS RAPIDAS Q/ ORIENTEN AL CLIENTE* PERO SIN PRESIONAR CON SUAVIDAD Y SUTILEZA.**

DIALOGO CON UNA PAREJA DE CLIENTES CUANDO UNO ESTA INDECISO Y DESPUES DE DESARROLLAR LOS METODOS DE VENTAS.:

*GARZON*: ENTONCES PARA EL SEÑOR UNA CORVINA ASADA CON PAPAS FRITAS. ¿LA SEÑORITA LA PREFIERE CON PURE O TAMBIEN CON PAPAS FRITAS? (COMO DANDO POR HECHO Q/ ELLA TAMBIEN SE DECIDIO POR LA CORVINA).

*CLIENTA*: CON PAPAS FRITAS TAMBIEN.

### ❖ 2) LENGUAJE CORPORAL

**PARA LOGRAR EL PEDIDO, ES IMPORTANTE QUE EL GARZON DESCUBRA CUANDO EL CLIENTE HA TOMADO UNA DECISION Y ESTO SE NOTA CUANDO EL CLIENTE SE RELAJA EN SU SILLA, BAJA EL MENU Y TIENE OTRA EXPRESION EN EL ROSTRO.**



# TECNICAS DE VENTAS

## ○ ÉXITO INTELIGENTE

❖ 3) EL GARZON (IMPORTANTE PERSONAJE DEL REST.) ES UN VENDEDOR SEDUCTOR, ASTUTO Y CONSULTOR CON DOS LEALTADES Q/ UNIRA S/ Q/ UNA ANULE A LA OTRA.

❖ LEALTAD CON EL RESTAURANTE Y CON LOS CLIENTES

❖ NO PUEDE REALIZAR UNA VENTA A COSTA DE LO QUE SEA SI EL CLIENTE ESTA PAGANDO POR ALGO BUENO

❖ TIENE QUE TOMAR EN CUENTA LAS NECESIDADES Y DESEOS DEL CLIENTE Y CREAR UNA **EXPERINCIA GASTRONOMICA SUPERIOR E INOLVIDABLE PARA EL.**

❖ PARA SATISFACERLO UTILIZAR LOS SIGUIENTES MEDIOS:

✓ EL LOCAL

✓ LA COMIDA

✓ LA BEBIDA

✓ LA MUSICA

✓ LA DECORACION

✓ LA ATENCION PERSONAL.....

✓ PARA CREAR UNA EXPERIENCIA VERDADERAMENTE INTELIGENTE Y LEGENDARIA



**EL GARZON ES UN VENDEDOR SEDUCTOR, ASTUTO Y CONSULTOR  
CON 2 LEALTADES**



# TECNICAS DE VENTA

## o ÉXITO INTELIGENTE

**LA PEOR POLITICA ES TENER COMO UNICO OBJETIVO EL GANAR DINERO QUE SE PUEDE CONSEGUIR VENDIENDO LO MAS CARO DEL RESTAURANTE**

UNA BUENA VENTA SIEMPRE TIENE SUS RECOMPENSAS MONETARIAS PERO:

- ❖ ¿SERA QUE EL CLIENTE VOLVERA A SU NEGOCIO?
- ❖ ¿SERA QUE VOLVERA A PREGUNTAR POR EL MISMO MESERO QUE LO ATENDIO?
- ❖ NO SIEMPRE LA COMIDA MAS CARA ES LA MEJOR
- ❖ CADA CLIENTE TIENE UNA **NECESIDAD ESPECIFICA** Y HAY Q/ **DESCUBRIRLA** Y HACER LO POSIBLE P/ **SATISFACERLA**.
- ❖ AL AYUDAR A LOS OTROS A CONSEGUIR LO Q/ DESEAN TAMBIEN NOSOTROS CONSEGUIMOS LO Q/ DESEAMOS, ASI SE CUMPLE....

UN PRINCIPIO DE LA BUENA VENTA:

**“GANAS TU Y GANO YO”**

**ESTO NO SIGNIFICA PERDER LA VISION COMERCIAL QUE SE REQUIERE PARA FUNCIONAR CON GANANCIAS**



**¡¡POR FIN DESCUBRI LO QUE EL CLIENTE QUIERE COMER...!!!  
Y DENTRO DE LO QUE EL DESEA Y LE GUSTA, OFRECER LO  
MEJOR Q/ TIENE EL RESTAURANTE....**



# TECNICAS DE VENTAS

## o ÉXITO INTELIGENTE

PARA QUE “GANES TU Y GANE YO” EL GARZON TIENE QUE:

- ❖ **DESCUBRIR LO QUE EL CLIENTE QUIERE Y LE GUSTA**
- ❖ **ACOMPañAR ESTE DESCUBRIMIENTO CON TACTO Y UN EXCELENTE Y AMABLE SERVICIO**
- ❖ **LLEVAR AL CLIENTE A QUE ESCOJA LO MEJOR DENTRO DE LO QUE QUIERE Y LE GUSTA**
- ❖ **PROCEDER A VENDER ANOTANDO EL PEDIDO DEL CLIENTE**

¿COMO VENDER UNA ENTRADA O ENTREMES CUANDO EL CLIENTE DICE QUE NO TIENE HAMBRE? DIALOGO:

- **CLIENTE.** TENGO POCO APETITO ASI QUE QUIERO UN SOLO PLATO. ¿QUE ME RECOMIENDA?
- **GARZON.** PERFECTO. ¿PREFIERE CARNE O PESCADO?
- **CLIENTE.** CARNE
- **GARZON.** ¿DESEA VACUNO? TENEMOS UN LOMO MUY RICO Y UNA PREPARACION DE FILETE A LA PARRILLA QUE ES LA ESPECIALIDAD DE LA CASA
- **CLIENTE.** ME QUEDO CON EL FILETE



# TECNICAS DE VENTAS

## ○ ÉXITO INTELIGENTE

DIALOGO, CONTIN. :

-*GARZON*. ¿COMO LE GUSTA LA CARNE? ¿A PUNTO, TERMINO MEDIO O BIEN COCIDA?

- *CLIENTE*. TERMINO MEDIO

-*GARZON*. PUEDE LLEVAR DOS DE LOS SIGUIENTES ACOMPAÑAMIENTOS, PAPAS FRITAS, LEGUMBRES COCIDAS, PURE O ARROZ

-*CLIENTE*. LEGUMBRES Y ARROZ

-*GARZON*. MUY BIEN, ENTONCES TARDARA UNOS QUINCE MINUTOS. ¿LE PARECE SI MIENTRAS TANTO LE SIRVO ALGO PARA PICAR O CON EL APERITIVO? ¿QUE LE PARECE UN PLATO DE SALMON PARA USTED Y LA SEÑORITA, O BIEN UNOS OSTIONES QUE NOS LLEGARON HOY?

-*CLIENTE*. BUENA IDEA , TRAIGANOS OSTIONES POR FAVOR

**AQUÍ VEMOS LA HABILIDAD DEL GARZON DE VENDER UN PLATO MAS “PARA COMPARTIR”, YA QUE EL CLIENTE DIJO QUE NO TENIA MUCHO APETITO.**



# TECNICAS DE VENTAS

## ○ ÉXITO INTELIGENTE

### ❖ 4) SERVICIO DE POST-VENTA

ESTE SERVICIO SE DESARROLLA DESPUES DE TRAER LA CUENTA AL CLIENTE Y CONSISTE EN:

✓ HACER SENTIR AL CLIENTE  
IMPORTANTE PARA EL LOCAL

✓ HACERLE SABER QUE NOS INTERESA SI ESTUVO **CONFORME** CON EL PLATO QUE SE SIRVIO, POR EJEM. SI LA CARNE ESTUVO **A PUNTO**, SI LA **TEMPERATURA** ESTUVO BIEN, SI QUIEREN DAR **SUGERENCIAS** PARA MEJORAR PARA SU SIGUIENTE VISITA

LO MAS SEGURO ES QUE ESTE CLIENTE REGRESE AL RESTAURANTE AL VER EL INTERES QUE TIENEN EN  
**EL.**



# ¡¡HAGA SENTIR IMPORTANTE A SU CLIENTE !!

¿Estuvo todo bien, Sr. Pérez? Para nosotros siempre es un gusto tenerlo en nuestro local... ¡Gracias por venir!



# EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- A. PRESENTACION PERSONAL Y CORTESIA**
- B. CONOCIENDO SU AREA DE TRABAJO**
- C. SEGURIDAD E HIGIENE**
- D. TIPOS DE SERVICIO**
- E. PREPARATIVOS ANTES DEL SERVICIO**



# EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

## ○ A) PRESENTACION PERSONAL Y CORTESIA

### DESARROLLO DE SU IMAGEN PROFESIONAL

LA APARIENCIA Y ACTITUD DEL MESERO PUEDEN HACER LA DIFERENCIA DE QUE:

- EL CLIENTE QUEDE SATISFECHO O NO
- HAYA PROPINA O NO LA HAYA
- SEA UN CLIENTE OCACIONAL O FRECUENTE
- SEA UN CLIENTE APOSTOL O TERRORISTA

### EL MESERO ES EL REPRESENTANTE DE VENTAS DEL LOCAL

- SU PRESENTACION TIENE QUE SER IMPECABLE
- SU UNIFORME Y LA FORMA DE LLEVARLO (LIMPIO, PLANCHADO Y LOS ZAPATOS BIEN LUSTRADOS)
- DURANTE EL TIEMPO QUE DURE EL SERVICIO NO DEBERA MASTICAR CHICLE, COMER NADA NI FUMAR



# EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

## ➤ **LA HIGIENE PERSONAL ES MUY IMPORTANTE**

- ✓ **EL BAÑO DIARIO ANTES DE ATENDER A LOS CLIENTES**
- ✓ **EL USO DE UN DESODORANTE SUAVE**
- ✓ **EL CORTE DE PELO ADECUADO (CORTO Y PROLIJO)**
- ✓ **LAS UÑAS CORTAS Y CUIDADAS**
- ✓ **RECIEN AFEITADO**
- ✓ **TAPAR CON UNA GASA CUALQUIER HERIDA**
- ✓ **EVITAR EL USO DE LOCIONES FUERTES**
- ✓ **LAS MESERAS DEBEN EVITAR EL USO DE AROS LLAMATIVOS, ANILLOS GRANDES O CADENAS MUY VISTOSAS**
- ✓ **LAS MESERAS QUE TIENEN EL CABELLO LARGO DEBEN RECOGERLO EN UN RODETE (SI SE PUEDE CON REDECILLA)**
- ✓ **MAQUILLAJE DISCRETO EN EL CASO DE LAS MESERAS**

➤ **SU LENGUAJE CORPORAL**, PARECE DERECHO, SIN SENTARSE NI RECOSTARSE EN NINGUN LADO DEL COMEDOR

➤ **MUESTRE QUE TIENE CONFIANZA EN SI MISMO**

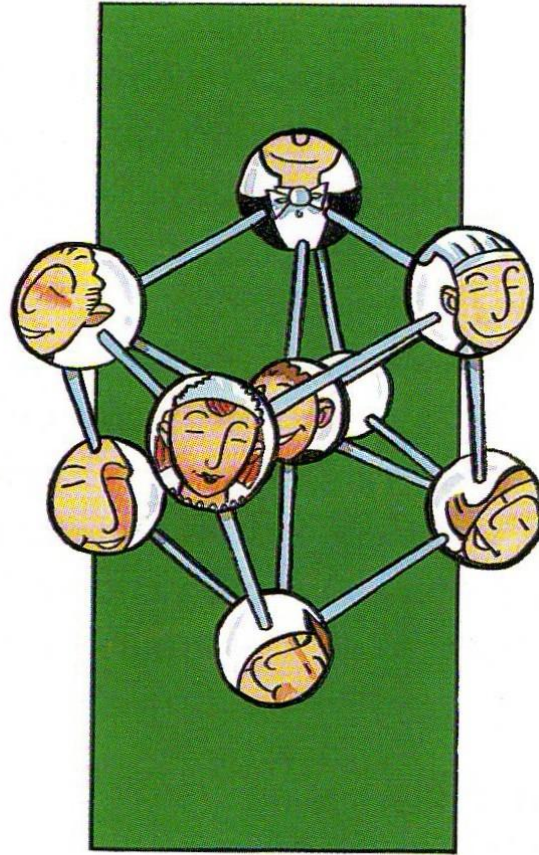


# EL ROL DEL PROFESIONAL DE SERVICIO – REGLAS DE BUENA CONDUCTA

- 1) **SONRIA EN FORMA NATURAL, SU IMPORTANCIA ES INCALCULABLE**
  - REFLEJA ACTITUD POSITIVA, DA TRANQUILIDAD AL CLIENTE Y ES CONTAGIOSA
- 2) **SEA SIEMPRE CORTEZ**
  - BUENAS MANERAS, CONTACTO VISUAL Y SONRISA SON VITALES EN EL SERVICIO Y TAMBIEN VA DIRIGIDA A LOS COMPAÑEROS, ESTO HARA MAS AGRADABLE EL TRABAJO.
- 3) **TRABAJE EN EQUIPO**
  - HARA MAS FACIL Y EFICIENTE EL TRABAJO, NADIE PUEDE HACERLO SOLO, TODOS DEBEN AYUDARSE.
- 4) **SEA DIGNO DE CONFIANZA DEL SUPERVISOR Y COMPAÑEROS**
  - LLEGUE A LA HORA ESTABLECIDA
  - NO SE AUSENTE A NO SER QUE SEA UN PROBLEMA INSUPERABLE, SINO CREEA PROBLEMAS DE TRABAJO A SUS COMPAÑEROS
  - CUMPLA CON LOS PROCEDIMIENTOS DE NOTIFICACION ATRASO O FALTA EN CASO DE ENFERMEDAD O EMERGENCIA
- 5) **SEA HONESTO**
  - POR SU BIEN Y PRESTIGIO NO SAQUE VENTAJA DESLEAL DE LA PROPIEDAD AJENA O DE LA INVERSION HECHA EN USTED.
- 6) **TENGA UNA ACTITUD POSITIVA**
  - EN ESPECIAL CON LOS CLIENTES. ESTE CONCIENTE QUE AVECES ELLOS NO DESEAN HABLAR O ESCUCHAR. ADIVINE SUS NECESIDADES
- 7) **NO FUME SI NO PUEDE EVITARLO HAGALO EN ZONAS ELEJADAS**
- 8) **NO BEBA ALCOHOL EN HORAS DE TRABAJO NI LLEGUE A TRABAJAR CON ALIENTO A ALCOHOL.**



# TRABAJE EN EQUIPO, NADIE PUEDE HACERLO SOLO , TODOS DEBEN AYUDARSE



Todos los miembros de la organización han de tener conciencia de pertenecer a un sistema unitario.



!!! SEA PUNTUAL, NO PERJUDIQUE A SUS COMPAÑEROS!!!



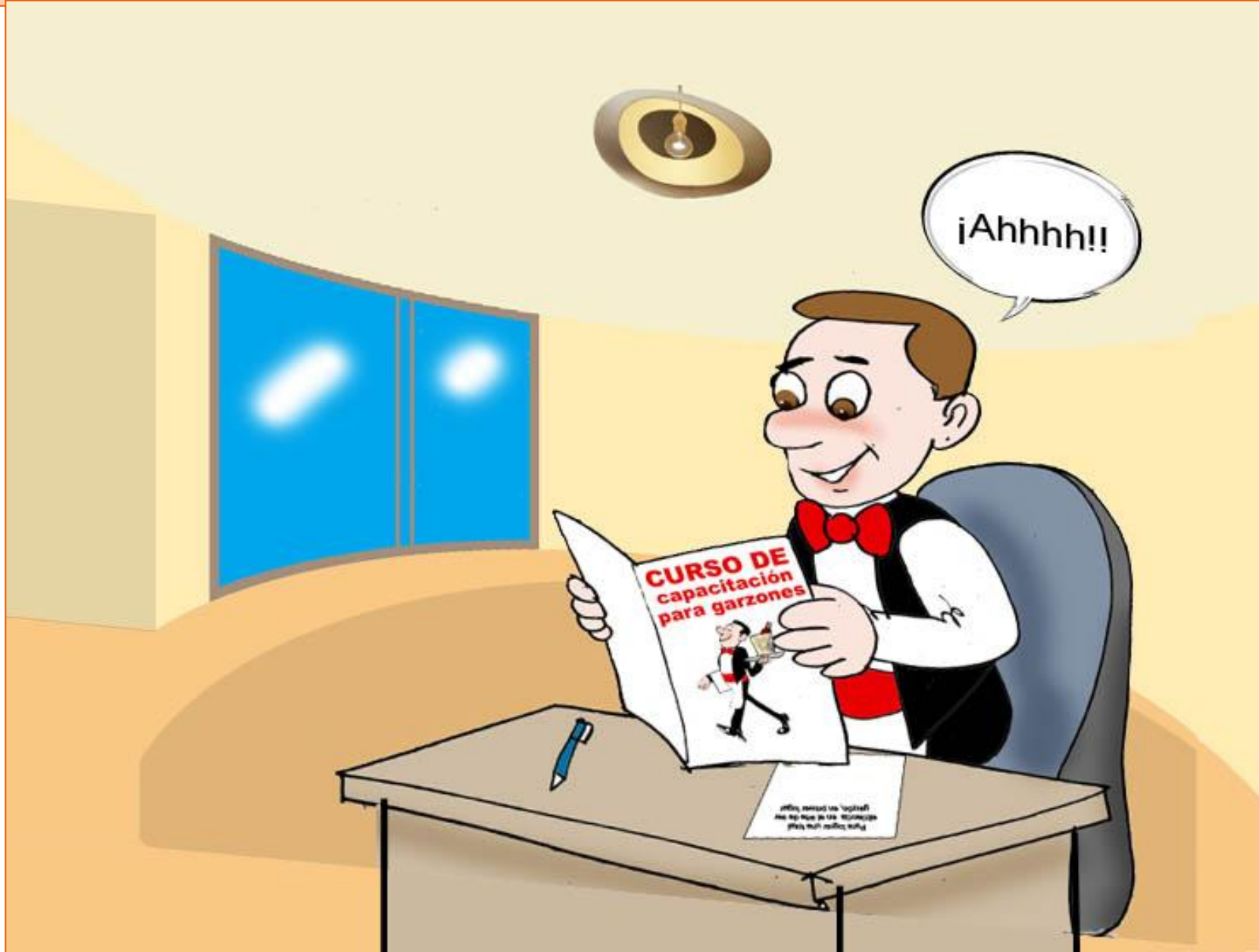
# !!! LA HONESTIDAD ES MUY IMPORTANTE !!!



**JAMAS BEBA ALCOHOL EN HORARIOS DE TRABAJO, NI LLEGUE A TRABAJAR  
CON OLOR A ALCOHOL**



**¡¡ESTUDIE!!! ¡LA EMPRESA HA INVERTIDO EN  
CAPACITARLO, APLIQUE LO APRENDIDO!!**



# EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

## ○ B) CONOCIENDO SU AREA DE TRABAJO

- AREAS DE ACTIVIDAD DEL RESTAURANTE

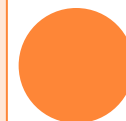
EL SUPERVISOR LE DARA INSTRUCCIONES SOBRE:

- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL RESTAURANTE
- HISTORIA DEL ESTABLECIMIENTO
- RUBRO DEL NEGOCIO
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SU CARGO
- FUNCIONES DE LAS AREAS DEL RESTAURANTE, SE AFECTAN UNAS A OTRAS:

1) **AREA DE RECEPCION**, LOS CLIENTES SE FORMAN SU PRIMERA IMPRESION ACA, SI RECIBEN UNA ACOGIDA AMISTOSA Y CALUROSA ESPERARN UNA GRATA EXPERIENCIA

2) **EL COMEDOR Y COCINA/PRODUCCION**, ES EL CENTRO DE LA ACTIVIDAD Y SU IMAGEN DEPENDE EN GRAN PARTE DEL GARZON Q/ ES EL REPRESENTANTE DE VENTAS DEL LOCAL.

3) **CUARTO DE LAVAPLATOS**, EL LAVADO DE LA LOZA C/ UN MINIMO DE DESTROZO PUEDEN HACER LA DIFERENCIA ENTRE LA UTILIDAD O PERDIDA DEL RESTAURANTE.

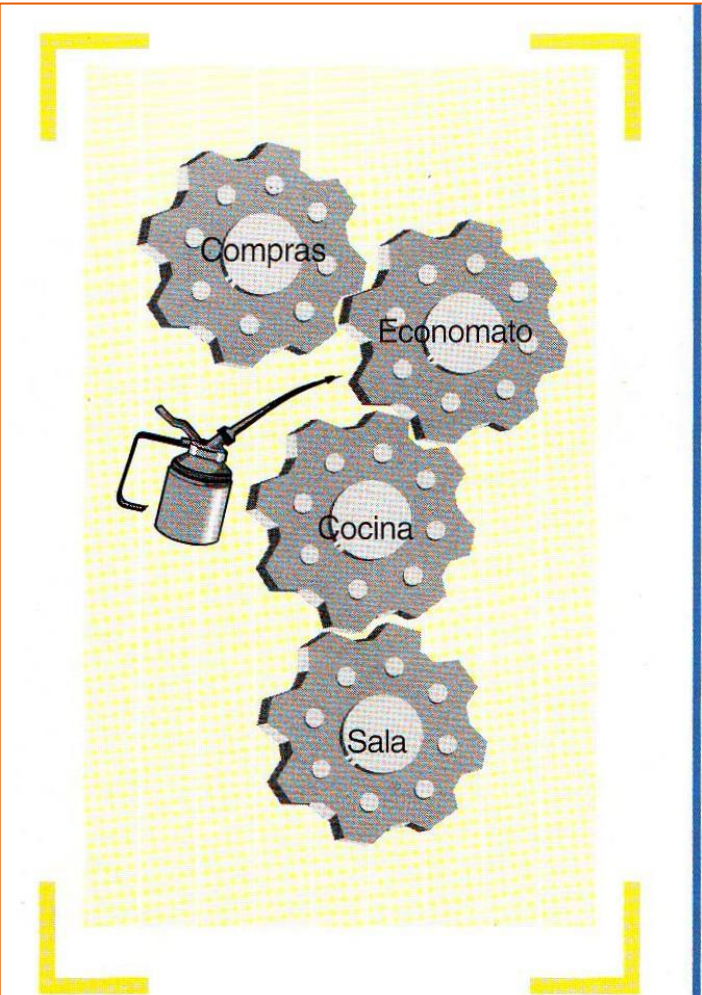


# FUNCIONES DE LAS AREAS DEL RESTAURANTE:

- 4) **BAR**, EL CUMPLIMIENTO **RAPIDO** DE LA ORDEN DE BEBIDAS Y SU **CORRECTA ANOTACION** AFECTARAN FAVORABLEMENTE LA IMPRESIÓN QUE TENGA EL CLIENTE DEL GARZON/ VENDEDOR.
- 5) **CONTABILIDAD/LIBROS**, AQUÍ SE LLEVAN LOS REGISTRO FINANCIEROS, SE IDENTIFICAN PROBLEMAS DE INFORMACION CONTABLE PROPORCIONANDO DATOS DE LAS AREAS Q/ DEBEN SER CORREGIDAS.
- 6) **BODEGA O ALMACEN**, AQUÍ SE GUARDAN RESERVAS DE PROVOCIONES DE COMIDA, BEBIDAS. EL GARZON DEBE SABER LOS **PROCEDIMIENTOS** DEL RESTAUR. P/ **SACAR ARTICULOS** Y EN ALGUNOS CASOS SABER Q/ HACER CUANDO SE NECESITAN PROVOCIONES ADICIONLES.
- 7) **OFICINA DE GERENCIA/OFICINA EJECUTIVA**, AQUÍ SE MANEJA LA CORRESPONDENCI, SE PLANIFICA EL MENU Y OTROS MUCHOS ASUNTOS RECERVADOS AL GERENTE Y SU EQUIPO.
- 8) **COORDINACION**, CUANDO EL RESTAU. FORMA PARTE DEL HOTEL LA COORDINACION CON LA CAJA ES IMPORTANTE, P/ QUE CUANDO EL CLIENTE TERMINE DE CONSUMIR INMEDATAMENTE SE INCLUYA EL MONTO FISICA O ELECTRONICAMENTE A LA CUENTA DEL CLIENTE.



**LA CALIDAD DEL SERVICIO Q/ USTED PROPORCIONA NO SOLO AFECTA LA IMAGEN DE TODO EL NEGOCIO, SINO TAMBIEN ALGUNAS DE LAS OTRAS AREAS OPERACIONALES PUEDEN AFECTARLO A USTED, A SU SERVICIO O A LA IMPRESIÓN DEL CLIENTE.**



Los distintos departamentos son clientes internos unos de otros.



## ○ C) SEGURIDAD E HIGIENE

### • SEGURIDAD

MEDIDAS PARA PREVENIR ACCIDENTES Y MANEJAR EL SERVICIO DE MESA DE FORMA HIGIENICA Y SEGURA:

1. **SIGA EL PATRON DE TRAFICO** DESCRITO POR SU EMPLEADOR, LE AYUDARA A EVITAR CHOCARSE CON PUERTAS Q/ SE ABREN Y CIERRAN O C/ OTRAS PERSONAS.
2. **DOBLE LAS RODILLAS Y USE LOS MUSCULOS DE SUS PIERNAS** PARA LEVANTAR UNA BANDEJA, MANTENIENDO LA ESPALDA DERECHA P/ EVITAR LUMBALGIAS O DAÑOS EN COLUMNA.
3. **LLEVE Y CARGUE LA BANDEJA EN FORMA APROPIADA**, NUNCA DEBE TRASLADAR NADA EN LA MANO. LA BANDEJA SE DEBE LLEVAR SOBRE LA MANO IZQUIERDA, EN CASOS DE PESO EXCESIVO AYUDARSE CON LA MANO DERECHA. EL PESO DEBE ESTAR DISTRIBUIDO EN FORMA EQUILIBRADA. LAS BOTELLAS DE MAYOR PESO DEBEN ESTAR HACIA EL CUERPO
4. **USE ZAPATOS COMODOS, SUAVES Y ANTIDESLIZANTES**



# DOBLE LAS RODILLAS Y USE LOS MÚSCULOS DE LAS PIERNAS PARA LEVANTAR PESO MANTENIENDO LA ESPALDA DERECHA



# Prevenciones

SI



Doble las rodillas y utilice un banquillo para reducir lo más posible la altura al objeto que desea alcanzar.



Evite los zapatos de tacos altos e inestables.



Dóblese por las rodillas y caderas y no por la cintura.

NO

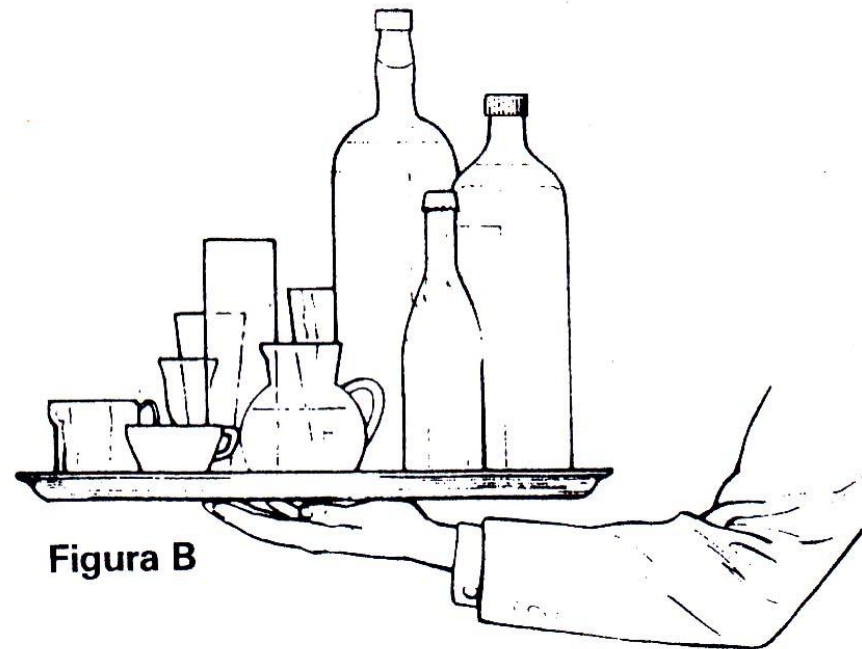


**EL PESO EN LA BANDEJA DEBE ESTAR DISTRIBUIDO EN FORMA EQUILIBRADA, LAS BOTELLAS DE MAYOR PESO DEBEN ESTAR HACIA EL CUERPO. LA BANDEJA SE LLEVA SOBRE LA MANO IZQUIERDA.**



**Figura A**

- ① BOTELLA DE ANIS
- ② VASO DE WHISKY
- ③ CUBITO PARA HIELO
- ④ VASO DE REFRESCO
- ⑤ COPA DE LICOR
- ⑥ «POSAVASOS»
- ⑦ JARRA DE LECHE
- ⑧ SERVICIO DE CAFE EN TAZA MEDIANA
- ⑨ JARRITA DE AGUA
- ⑩ AGUA TONICA
- ⑪ BOTELLA DE WHISKY



**Figura B**

# EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

## C) SEGURIDAD E HIGIENE

- **SEGURIDAD (CONTINUACION):**

**5. TENER CUIDADO CON EQUIPO RIESGOSO, TAZAS DE AGUA CALIENTE, CUCHILLOS DE CARNE, ETC.**

**6. MANTENGA LOS PASILLOS SIEMPRE LIBRE DE OBSTACULOS**

**7. MANIPULE CON CUIDADO COMIDAS Y BEBIDAS CALIENTES. AVISAR AL CLIENTE CUANDO LA COMIDA Y EL PLATO ESTE CALIENTE**

**8. LIMPIE CON RAPIDEZ SI HA DERRAMADO ALGO, PIDA DISCULPAS Y AVISE INMEDIATAMENTE AL SUPERVISOR**

**9. MANIPULE CON CUIDADO LA VAJILLA ROTA, RECOGIENDOLA CON PROBITUD Y DECORO, NO DEBE PONERSE EN EL LAVAPLATOS**



# TENGA CUIDADO CON EL EQUIPO RIESGOSO



# MANTENGA LOS PASILLOS LIBRES DE OBSTACULOS



# EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

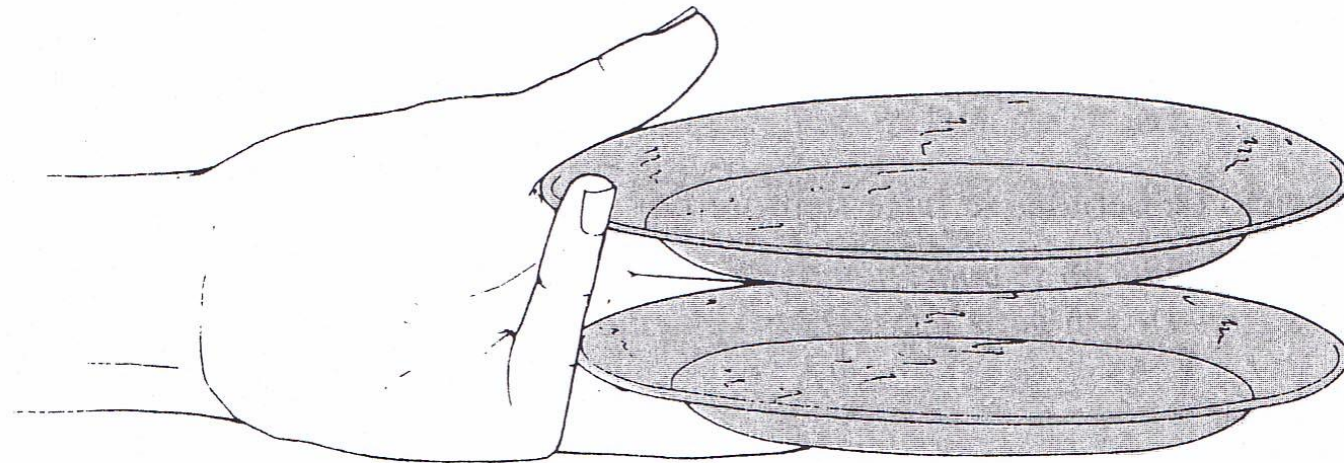
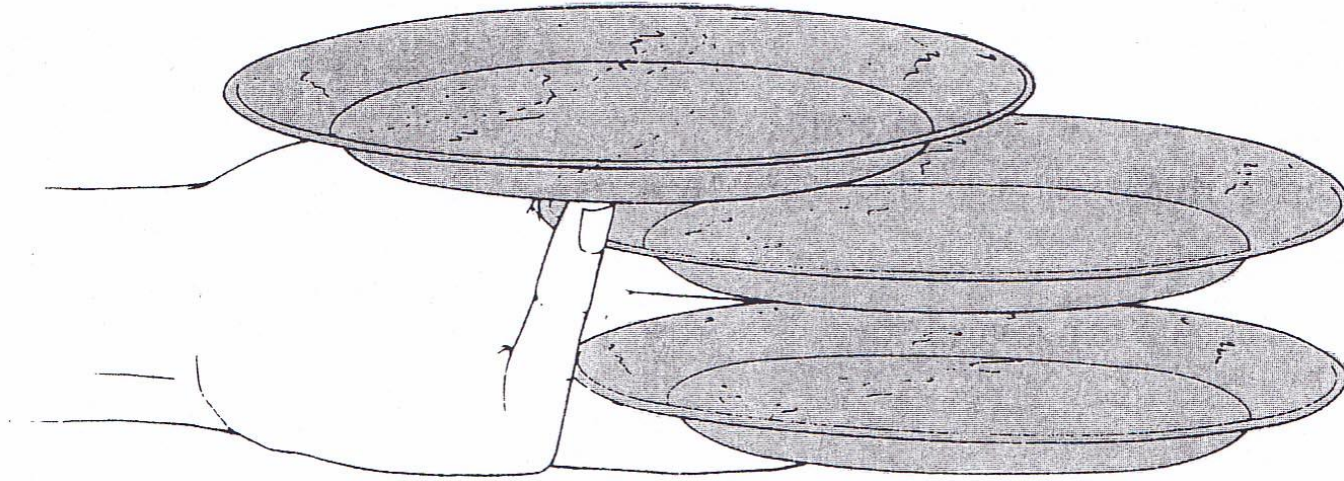
## ○ HIGIENE

- ❖ **LAVE SUS MANOS LUEGO DE:**
  - **USAR EL BAÑO**
  - **DESPUES DE MANEJAR DINERO O IMPLEMENTOS SUCIOS**
  - **FUMAR**
  - **TOSER O ESTORNUDAR**
  - **TOCAR SU CARA O CABELLO**
  - **TOCAR CUALQUIER COSA Q/ PUEDA CONTAMINAR LOS ALIMENTOS**
- ❖ **LAVE Y SEQUE SUS MANOS C/ UNA TOHALLA LIMPIA.**
- ❖ **SIRVA CALIENTE LA COMIDA CALIENTE Y FRIA LA COMIDA FRIA, DE MODO Q/ LAS BACTERIAS NOCIVAS NO TENGAN OPORTUNIDAD DE CRECER.**
- ❖ **AGARRE POR EL MANGO LOS CUCHILLOS TENEDORES Y CUCHARAS.**
- ❖ **TOME LOS PLATOS POR LA BASE Y EL BORDE.**
- ❖ **LOS VASOS DEBEN TOMARSE POR LA PARTE INFERIOR.**
- ❖ **LAS COPAS DEBEN TOMARSE POR EL PIE O LA ESPIGA.**
- ❖ **EVITE COLOCAR LOS DEDOS EN LOS VASOS O EN LOS ALIMENTOS MIENTRAS SIRVE.**
- ❖ **INFORME A SU SUPERIOR SI SE LE PRESENTA ALGUN PROBLEMA DE HIGIENE Q/ DEBE SER COMUNICADO.**
- ❖ **SUS CLIENTES SE DARAN CUENTA DE CUALQUIER SITUACION ANTIHIGIENICA Y EL GARZON JUEGA UN PAPEL MUY IMPORTANTE GARANTIZANDO Q/ ESTAS CONDICIONES NO ECHEN A PERDER LA EXPERIENCIA GASTRONOMICA DEL CLIENTE Y OBTENGAMOS **TERRORISTAS** DEL SERVICIO**

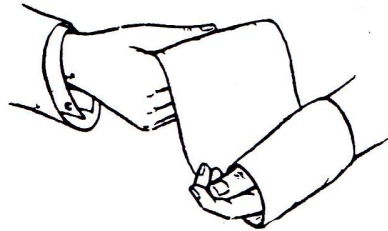
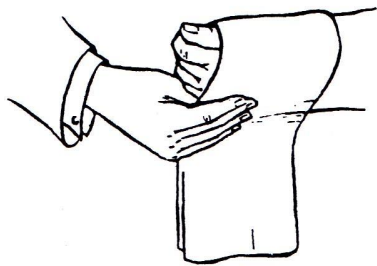
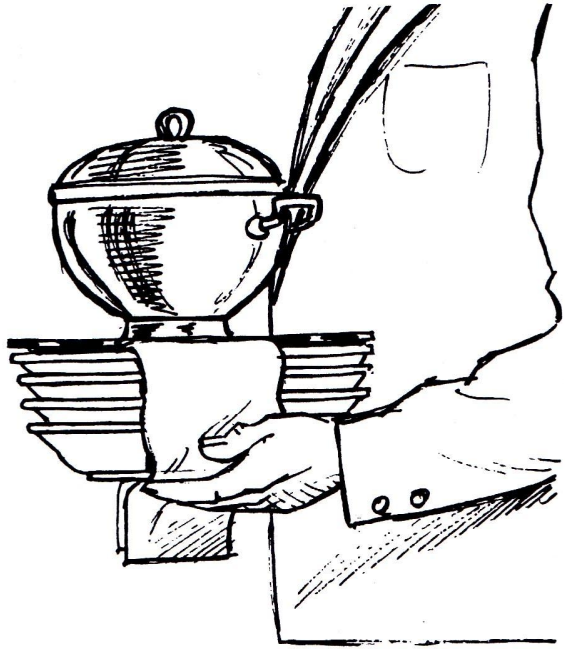


# TOME LOS PLATOS POR LA BASE Y EL BORDE

## FORMA DE LLEVAR MANJARES EMPLATADOS



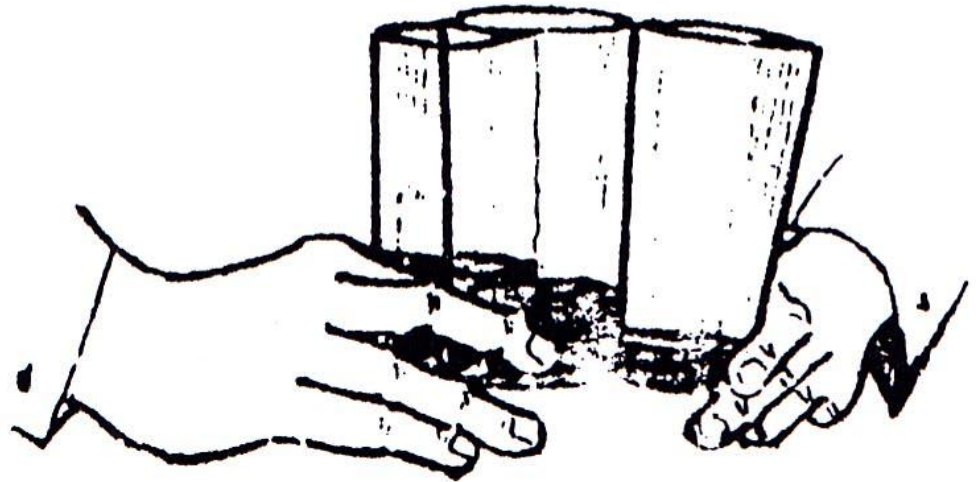
**EL LITO SIRVE PARA LLEVAR FUENTES Y PLATOS EVITANDO QUEMARSE LAS MANOS, INTRODUCIR LOS DEDOS AL PLATO Y MANCHAR EL UNIFORME**



# LOS VASOS DEBEN TOMARSE POR LA PARTE INFERIOR



MAL



BIEN

# SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- **HIGIENE**
- **ES MUY IMPORTANTE NO DESCUIDAR LA LIMPIEZA DE:**
  - MESAS
  - MANTELES, DEBEN ESTAR IMPECABLE S/ MANCHAS NI ROTURAS AL IGUAL QUE LAS SERVILLETAS
  - ASIENTOS SUCIOS O MANCHADOS
  - VAJILLA DE PLATA
  - LOZA
  - VASOS
  - COPAS
  - EL “PETIT MENAGE”
  - RECIPIENTES PARA LA SAL, PIMIENTA, AZUCAR, CREMA, CONDIMENTOS, ETC.
  - BOTTILLAS P/ SALSA DE TOMATE Y CARNE
  - LOS CENICEROS
  - LOS CENTROS DE MESA
  - LOS CUBIERTOS
  - CUIDAR QUE LOS FRASCOS ESTEN LLENOS Y LIMPIOS, LA LIMPIEZA DEBE HACERSE ARRIBA ABAJO INCLUYENDO LAS TAPAS
  - DESCARTAR CUALQUIER LOZA O CRISTALERIA Q/ ESTE RAJADA O DESPORTILLADA
- ❖ **RECUERDE EL CLIENTE QUIERE QUE EL SERVICIO SEA:**
  - **RAPIDO, HIGIENICO Y CORTEZ**



# EL CLIENTE QUIERE UN SERVICIO RÁPIDO HIGIÉNICO Y CORTÉS



**1) EL SERVICIO EMPLATADO:** ES EL MAS SENCILLO, YA QUE LOS MANJARES VIENEN EMPLATADOS DESDE LA COCINA Y EL CAMARERO SOLO TIENE QUE PASAR EL PLATO AL CLIENTE. SE UTILIZA EN LOS RESTAURANTES CORRIENTES, YA Q/ EL CAMARERO TIENE GRAN NUMERO DE MESAS Q/ ATENDER, DE ESTA FORMA EFECTUA UN SERVICIO RAPIDO Q/ ES LO Q/ EL CLIENTE DESEA. ES EL SERVICIO Q/ ESTA MAS DE MODA. EL OBJETIVO ES Q/ LA COCINA "MONTA" LOS PLATOS DE UNA FORMA MAS CREATIVA E IMAGINATIVA, TRATANDO DE Q/ LLEGUEN AL CLIENTE SIN CAMBIOS. INDISCUTIBLEMENTE LA PRESENTACION Y TEMPERATURA DEL MANJAR GANA AL EVITAR LOS CAMBIOS DE FUENTE A PLATO. EL MANJAR SE PASARA AL COMENSAL POR LA DERECHA DEL MISMO, PROCURANDO EL CAMARERO QUE SIRVE NO METER EL DEDO PULGAR EN EL PLATO, ACTITUD Q/ DENOTA UNA FALTA DE CUIDADO E HIGIENE EN EL SERVIDIO. EL PLATO DEBE QUEDAR CENTRADO FRENTE AL CLIENTE, PROCURANDO Q/ EL ANAGRAMA, SI LO TIENE, QUEDE FRENTE AL MISMO. LAS MESAS Q/ ESTAN CONTRA LA PARED SE SIRVEN DE LA FORMA MAS CONVENIENTE P/ EL CLIENTE

**2) EN EL SERVICIO FAMILIAR LA COMIDA SE OFRECE EN GRANDES FUENTES EN EL CENTRO DE LA MESA.** LOS CLIENTES SE SIRVEN POR SI MISMOS. EL GARZON SE ENCARCA DE SERVIR LAS BEBIDAS Y CONDIMENTOS, RECOGER PLATOS (POR DERECHA) Y FUENTES DESPUES DE LA COMIDA.

## D) TIPOS DE SERVICIO

CADA LOCAL ESCOGERA EL TIPO DE SERVICIO Q/ DE MEJOR ATENCION AL CLIENTE "LOS PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO DEBEN SER "FACILITADORES Y NO COMPLICADORES"

- 1) **EL SERVICIO EMPLATDO**
- 2) **SERVICIO ESTILO FAMILIAR**
- 3) **EL SERVICIO DE BUFFET**
- 4) **SERVICIO A LA INGLESA**
- 5) **SERVICIO A LA FRANCESA**
- 6) **SERVICIO DE "GUERIDON"**
- 7) **AUTOSERVICIO**

**3) EN EL SERVICIO DE BUFFET LA COMIDA SE SIRVE DE MANERA ATRACTIVA Y VARIADA EN FUENTES SOBRE MESAS LARGAS.** LOS CLIENTES SE SIRVEN POR SI MISMOS TOMANDO SU PROPIO PLATO, CALENTADO O ENFRIADO SEGÚN NECESIDAD. EL CLIENTE PUEDE SER AYUDADO EN PARTE POR EL SERVICIO DE COCINA. EL CLIENTE CAMINA A LO LARGO DE LA MESA ESCOGIENDO SU COMIDA. LOS BUFFETS SE UTILIZAN EN ALGUNOS ESTABLECIMIENTOS PARA LAS ENTRADAS Y ENSALADAS Y EN OTRAS UNA COMIDA ENTERA SE PUEDE SERVIR EN BUFFET. EL GARZON SIRVE EL PAN, LAS BEBIDAS Y TALVEZ LOS POSTRES EN CADA MESA, RECOGE LOS PLATOS SUCIOS CADA VEZ Q/ VEA Q/ EL CLIENTE HA CRUZADO SUS CUBIERTOS Y SE LEVANTA A SERVISE OTRO MANJAR. LOS PLATOS LIMPIOS SE APILAN A UN COSTADO DE LA MESA DEL BUFFET.

LA MODALIDAD SMORGASBORD, SE UTILIZA EN RESTAURANTES SUECOS Y ES UNA MODALIDAD TIPO BUFFET. EN UNA MESA LARGA SE EXPONEN ENTRADAS, ENSALADAS, PESCADOS Y CARNES AHUMADAS DE DONDE SE SIRVE EL CLIENTE. EL PLATO PRINCIPAL Y EL POSTRE SE SIRVEN EN LAS MESAS INDIVIDUALES. EL BUFFET PUEDE SER DESMONTADO Y MONTADO PARA POSTRES Y BEBIDAS.

## D) TIPOS DE SERVICIO

- 1) EL SERVICIO EMPLATADO
- 2) SERVICIO ESTILO FAMILIAR
- 3) EL SERVICIO DE BUFFET
- 4) SERVICIO A LA INGLESA
- 5) SERVICIO A LA FRANCESA
- 6) SERVICIO DE "GUERIDON"
- 7) AUTOSERVICIO



## D) TIPOS DE SERVICIO

**4) EL SERVICIO A LA INGLESA TAMBIEN ES LLAMADO DE FUENTE A PLATO O SERVICIO AL HUESPED.** ES EL MAS GENERALIZADO EN LOS RESTAURANTES Y HOTELES DE CATEGORIA MEDIA. LOS MANJARES VIENEN DE LA COCINA EN FUENTES. EL CAMARERO, PREVIAMENTE, PASA AL COMENSAL LOS PLATOS POR SU DERECHA. PRESENTA LA FUENTE POR LA IZQUIERDA DEL COMENSAL, SIVIENDOLE EN EL PLATO CON LAS PINZA O CUBIERTO NECESARIO QUE LLEVA EN LA MANO DERECHA. ES CONVENIENTE AVISAR AL COMENSAL P/ Q/ ESTE ATENTO EN EL MOMENTO DE SERVIRLE, EVITANDO DE ESTA FORMA PONER AL CLIENTE MAS CANTIDAD DE LA Q/ REALMENTE APETECE Y DE ESTA FORMA NO HABRA DESPERDICIOS. TANTO EN EL SERVICIO A LA INGLESA COMO A LA FRANCESA EL CAMARERO ANTES DE PONER LA FUENTE SOBRE SU MANO EZQUIERDA SE COLOCARA EL LITO DOBLADO, EVITANDO DE ESTA FORMA QUEMADURAS SI LA FUENTE VIENEN MUY CALIENTE. LA POSICION Q/ ADOPTE EL CAMARERO EN EL MOMENTO DE SERVIR NO DEBE SER "EXAGERADA" ES DECIR NI MUY INCLINADO NI DEMASIADO ERGUIDO.

- 1)EL SERVICIO NORTEAME-  
RICANO
- 2)SERVICIO  
ESTILO  
FAMILIAR
- 3)EL SERVICIO  
DE BUFFET
- 4)SERVICIO A  
LA INGLESA
- 5)SERVICIO A  
LA  
FRANCESA
- 6)SERVICIO DE  
"GUERIDON"
- 7)AUTOSERVI-  
CIO



OTRA VARIEDAD DEL ESTILO INGLES ES EL CARRITO DE ENSALADAS O POSTRES, AHORA POPULAR EN LOS RESTAURANTES Y SALONES DE TE. ESTOS CARRITOS RECORREN LAS MESAS P/ Q/ LOS CLIENTES ESCOJAN LO QUE DESEAN. EL GARZON SE ENCARGA DE SERVIR A CADA UNO DESDE EL CARRITO Y LE COLOCA EL PLATO ***POR LA DERECHA DEL CLIENTE.***

TAMBIEN EL GARZON SE PUEDE ACERCAR AL CLIENTE C/ UNA BANDEJA DE ENSALADAS O POSTRES INDIVIDUALES P/ Q/ EL ESCOJA.

- BAJO ESTA MODALIDAD DE ESTILO INGLES, SE SIRVE UN PLATO PARTICULARMENTE ATRACTIVO COMO UNA MUESTRA DE HOSPITALIDAD DE PARTE DEL ANFITRION. EJ.: PARA UNA OCACION COMO ACCION DE GRACIAS SE COLOCA EL PAVO DELANTE DEL ANFITRION SI ESTE DESEA TROZAR EL PAVO P/ LUEGO SERVIRLO EN PLATOS A SUS INVITADOS. EL CAMARERO SE PARA A LA DERECHA DEL ANFITRION, RECIBE EL PLATO SERVIDO POR EL Y LO COLOCA DELANTE DEL INVITADO. SE PUEDE EMPEZAR POR LAS DAMAS PRIMERO O SIMPLEMENTE SIGUIENDO POR EL LADO DERECHO DEL ANF.

**1) EL SERVICIO NORTEAMERICANO**

**2) SERVICIO ESTILO FAMILIAR**

**3) EL SERVICIO DE BUFFET**

**4) SERVICIO A LA INGLESA**

**5) SERVICIO A LA FRANCESA**

**6) SERVICIO DE "GUERIDON"**

**7) AUTOSERVICIO**



## Servicio a la Inglesa.



SERVICIO A LA INGLESA



## D) TIPOS DE SERVICIO

- 1) EL SERVICIO NORTEAMERICANO
- 2) SERVICIO ESTILO FAMILIAR
- 3) EL SERVICIO DE BUFFET
- 4) SERVICIO A LA INGLESA
- 5) SERVICIO A LA FRANCESA
- 6) SERVICIO DE "GUERIDON"
- 7) AUTOSERVICIO



5) **EN EL ESTILO FRANCÉS LOS ALIMENTOS VIENEN SOBRE PLAQUES O FUENTES DESDE LA COCINA** ANTIGUAMENTE SE EMPLEABA EN MUCHOS HOTELES, PERO HOY QUEDA REDUCIDO ESTE SERVICIO A LAS GRANDES COSAS PARTICULARES. EL CAMARERO PREVIAMENTE COLOCA PARA AL COMENSAL LOS PLATOS POR LA DERECHA. PRESENTA LA FUENTE CON LOS MANJARES POR LA IZQUIERDA, OFRECIENDO AL COMENSAL UNAS PINZAS (CUCHARA SOPERA Y TENEDOR TRINCHERO) O EL CUBIERTO NECESARIO, P/ Q/ ESTE SE SIRVA A SU GUSTO. ESTE TIPO DE SERVICIO TIENE LA VENTAJA DE EVITAR DESPERDICIOS, PERO ES INCOMODO Y UN POCO LENTO, DE AHÍ Q/ CASI NO SE UTILIZA.

TANTO UN PLATO COMO LA COMIDA COMPLETA PUEDEN SER SERVIDOS DE ESTA MANERA. EN ALGUNOS LOCALES FUENTES DE VEGETALES SON PRESENTADAS AL CLIENTE P/ Q/ EL SE SIRVA LO Q/ DESEE. LA PASTELERIA FRANCESA ES FRECUENTEMENTE OFRECIDA EN BANDEJAS A CADA COMENSAL. LUEGO DE Q/ SE HAYAN ORDENADO POSTRES HELADOS SE SUELE OFRECER UNA VARIEDAD CON PEQUEÑOS PASTELES SURTIDOS.

## Servicio a la Francesa.



SERVICIO A LA FRANCESA



## D) TIPOS DE SERVICIO

6) **LOS RESTAURANTES DE LUJO O GOURMET UTILIZAN EL SERVICIO DE GUERIDON PARA RESALTAR LAS HABILIDADES DEL PERSONAL.** TAMBIEN SE LO CONOCE COMO SERVICIO "A DOS MANOS", Y NORMALMENTE SE UTILIZA EN LOS RESTAURANTES DE LUJO Y ALGUNOS DE 1RA. CATEGORIA. EL AYUDANTE TRAE DE LA COCINA LOS PLATOS Y FUENTES CON MANJARES CUBIERTOS C/ CAMPANAS. DEJA ESTOS EN EL GUERIDON CORRESPONDIENTE A LA MESA Q/ SE VA A SERVIR, SITUANDO LOS PLATOS A UN LADO. EN EL CASO DE Q/ SEA ALGUN MANJAR ESPECIAL, SE PRESENTARA, PREVIAMENTE, A LOS COMENSALES O BIEN AL ANFITRION P/ Q/ DE SU APROBACION, HACIENDO VER DE ESTA FORMA LA LABOR DE LA COCINA. DESPUES DE RETIRAR LA CAMPANA DE LA FUENTE SE SITUARA ESTA SOBRE EL RECHAUD, (HORNILLA SITUADA SOBRE UN CARRITO ESPECIAL) ESPERANDO UNOS SEGUNDOS P/ INICIAR EL SERVICIO. EL CAMARERO SE PROVEERA DE PINZAS, CUCHARA EN LA MANO DERECHA Y TENEDOR EN LA IZQUIERDA, E IRAN PASANDO LOS MANJARES A LOS PLATOS. EL AYUDANTE, SI PUEDE, PASARA LOS PLATOS A LOS COMENSALES, HACIENDOLO POR LA DERECHA DE ESTOS. SI LAS GUARNICIONES VIENEN APARTE, SE PODRAN EMPLATAR TAMBIEN DE ESTA FORMA, O BIEN SERVIRLAS A LA INGLESA, ES DECIR, COGIENDO LA FUENTE O LEGUMBRERA Y PASANDOLAS AL COMENSAL POR LA IZQUIERDA DEL MISMO.

7) **EL CLIENTE ELIGE SU COMIDA DESDE EL AREA DE EXIBICION.** LLEVANDO SUS ALIMENTOS Y BEBIDAS SOBRE UNA BANDEJA Y PAGANDO AL FINAL DE LA LINEA. EL GARZON SE LIMITA A RECOGER LA VAJILLA USADA QUE QUEDA **SOBRE** LA MESA Y MANTENER ESTA ULTIMA MUY LIMPIA

- 1) EL SERVICIO NORTEAMERICANO
- 2) SERVICIO ESTILO FAMILIAR
- 3) EL SERVICIO DE BUFFET
- 4) SERVICIO A LA INGLESA
- 5) SERVICIO A LA FRANCESA
- 6) SERVICIO DE "GUERIDON"
- 7) AUTOSERVICIO



	EMPLATADO	FAMILIAR	BUFFET	INGLES	FRANCES	GUERIDON	AUTOSERVICIO
<b>REGLAS Y LUGAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪SERVIR POR LA DERECHA</li> <li>▪GRLTE. LOS ALIMENTOS SALEN EMPLATADOS DE LA COCINA</li> <li>▪SE UTILIZA MUCHO EN CAFETERIAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪LA COMIDA SE OFRECE EN GRANDES FUENTES EN EL CENTRO DE LA MESA</li> <li>▪LOS CLIENTES SE SIRVEN POS SI MISMOS</li> <li>▪EL GARZON RETIRA LOS PLATOS SUCIOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪LA COMIDA SE OFRECE EN MESONES</li> <li>▪EL CLIENTE SE SIRVE SOLO</li> <li>▪EL GARZON SIRVE/RE TIRA BEB/ COMIDA X DERECHA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪EL GARZON SIRVE POR IZQ. C/ TENAZAS</li> <li>▪SE UTILIZA EN BANQUETES C/ UN SOLO MENU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪SE SIRVE LA COMIDA EN FUENTES DE PLAQUE POR IZQ. P/ Q/ EL CLIENTE SE SIRVE POR SI MISMO</li> <li>▪SE UTILIZA EN BANQUETES O CENAS FORMALES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪LOS ALIMENTOS SE TERMINAN DE PREPARAR FRENTE AL CLIENTE</li> <li>▪EL GARZON SIRVE EL PLATO Y LO PRESENTA POR DERECHA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪EL CLIENTE ESCOGE Y SE SIRVE SUS ALIMENTOS EN SU PLATO SOBRE UNA BANDEJA DESDE UNA LINEA DE FUENTES</li> <li>▪EL GARZON SE LIMITA A LEVANTAR LOS PLATOS Y MANTENER LA MESAS MUY LIMPIAS</li> </ul>
<b>VENTAJAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪SERVICIO MUY RAPIDO</li> <li>▪SE UTILIZA POCO PERSONAL</li> <li>▪NO SE REQUIERE GRAN VARIEDAD DE EQUIPOS DE SERVICIO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪SE UTILIZA POCO PERSONAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪SE UTILIZA POCO PERSONAL</li> <li>▪EL SERVICIO ES RAPIDO</li> <li>▪TIENE EXCELENTE PRESENT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ES UN SERVICIO ELEGANTE P/ OCACIONES FORMALS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪SERVICIO ELEGANTE P/ OCACIONES FORMALS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪SERVICIO MUY PERSONALIZADO Y DE LUJO</li> <li>▪MUY BUENA PRESENTACION Y MONTAJE DE MESA</li> <li>▪PROMUEVE VENTAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪SISTEMA RAPIDO</li> <li>▪NO SE PRECISA MUCHO PERSONAL</li> <li>▪LA CAPACITACION DEL PERSONAL ES SENCILLA</li> </ul>
<b>DESVENTAJAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪EL MONTAJE DE MESAS NO TIENE GRAN PRESENTACION</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪SE NECESITA MAYOR CANTIDAD DE VAJILLA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SE REQUIER EQUIPOS ESPEC. CALENTADORES...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪MAS PERSONAL</li> <li>▪SERV MAS LENTO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪SERVICIO MAS LENTO</li> <li>▪MAS PERSONAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪PRECISA GRAN VARIEDAD DE EQUIPO</li> <li>▪MAS PERS</li> <li>▪MAS CAPACITACION</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪EL MONTAJE DE LAS MESA NO TIENE GRAN PRESENTACION</li> </ul>

# LOS SIETE PECADOS CAPITALES EN EL SERVICIO DE RESTAURANTATES

## 1) LA FALTA DE SONRISAS, UN TEMA DE ACTITUD

- DESPUES DE UNA JORNADA DURA DE TRABAJO EL CLIENTE QUIERE VER UNA SONRISA AGRADEBLE, UNA CARA AMISTOSA Y AMABLE, UN GARZON ENTUSIASTA, ALEGRE Y DISPUESTO A SERVIR DE LA MEJOR MANERA POSIBLE

## 2) FALTA DE COODINACION EN EL SERVICIO

- ACUERDESE EL TRABAJO TIENE Q/ SER EN EQUIPO, NADIE PUEDE HACERLO SOLO, SI EL GARZON ATIENDE BIEN PERO EN COCINA SE TARDAN MUCHO O SE EQUIVOCAN EN EL PEDIDO EL ESFUERZO DEL GARZON SERA INUTIL,
- A VECES LA COCINA SOLO SACA 3 PLATOS DE 5 PEDIDOS EN UNA MESA Y PRECISAMENTE P/ COLMO NO SON LOS PLATOS DE LOS NIÑOS...O
- CUANDO EL GARZON PREGUNTA A VIVA VOZ DE QUIEN ES TAL O CUAL PEDIDO .... O
- CUANDO EL CLIENTE PIDE A UN GARZON ALGO Y SE LE OLVIDO EL Q/ LOS ESTABA ATENDIENDO (Q/ ESTA DESAPARECIDO HACE RATO) Y ESTE RESPONDE “NO SOY YO EL Q/ ATIENDE SU MESA...” Y POR ULTIMO
- LLEGA LA CUENTA PERO ES DE OTRA MESA O INCLUIDOS VARIOS CONSUMOS Q/ NO SE HAN REALIZADO.

## 3) CONTAMINACION ACUSTICA Y MALOS OLORES

- RUIDOS DE PLATOS Y CUCHILLOS
- MUSICA AMBIENTAL MUY FUERTE Y DE RITMO PESADO
- GARZONES HABLANDO DE TEMAS PERSONALES O INDECOROSOS
- CONVERSACIONES EN TONO MUY ALTO
- MALA VENTILACION Y MALOS EXTRACTORES, C/ FALTA DE VENTANAS
- DAJAR COLILLAS AMONTONARSE EN LOS CENICEROS DEL AREA DE FUMADORES




# LOS SIETE PECADOS CAPITALES EN EL SERVICIO DE RESTAURANTES

## **3) CONTAMINACION ACUSTICA Y MALOS OLORES (CONTINUACION)**

- EL EXCESO DE PERFUME DE ALGUNOS GARZONES, IMPREGNANDO PLATOS Y COPAS C/ UN AROMA MUY FUERTE, LO Q/ PERJUDICA AL CLIENTE P/ PERCIVIR LAS SUTILEZA DEL COSTOSO VINO ELEGIDO
- EL ALIENTO A CIGARRO, A ALCOHOL O MAL ALIENTO DE UN GARZON ES MUY DESAGRADABLE
- EL DESAGRADABLE OLOR POR FALTA DE HIGIENE EN LAS DE AXILAS ES DEVASTADOR, COMO P/ QUITAR EL APETITO A CUALQUIER CLIENTE

## **4) IMPERTINENCIA DE LOS GARZONES: LAS T. T.C.**

- TACTO, TINO Y CRITERIO EN EL SERVICIO SON IMPRESCINDIBLES
  - “EL MEJOR SERVICIO ES AQUEL Q/ NO SE NOTA” PASA DESAPERSIVIDO, SIN INDISCRECIONES NI PROTAGONISMOS INNECESARIOS DE LOS GARZONES O DE LOS MISMOS DUEÑOS
  - NO PRESIONAR A LOS CLIENTES P/ Q/ TOMEN TAL O CUAL ALIMENTO O BEBIDA EN CUANTO SE SIENTAN O FUERZAN EL DESCORCHE DE LA BOTELLA ESCANCIANDO LAS COPAS HASTA EL TOPE
  - EL GARZON SE MOLESTA POR Q/ NO SE PIDE LA BEBIDA O PLATO SUGERIDO POR ELLOS NORMALMENTE DISPARADOS COMO AMETRALLADORA, DISPARANDO 200 PLATOS POR MINUTO
  - PERSONAS Q/ SON INCAPACES DE “LEER” UNA MESA, POR LO Q/ NO DISCIERNEN ENTRE CLIENTES Q/ BUSCAN UN LUGAR DISCRETO Y APACIBLE DONDE CELEBRAR UN NEGOCIO O PAREJAS Q/ BUSCAN COMPLICIDAD FUERA DE SU CASA
  - EL SERVICIO DEBERA SER ATENTO, PACIENTE Y CON SUMA EMPATIA (EVITANDO SITUACIONES INCOMODAS), Q/ HACEN SENTIR MEJOR QUE EN CASA
- 

# LOS SIETE PECADOS CAPITALES EN EL SERVICIO DE RESTAURANTES

## 5) LA FALTA DE HIGIENE

- UN CLIENTE DISGUSTADO, CONTAGIA Y DESANIMA A MUCHOS MAS.
- LA FALTA DE HIGIENE EN BAÑOS C/ PAPELEROS ABARROTADOS, PISOS MOJADOS Y CON MAL OLOR PODRIAN SER UN ESPEJO DE LA COCINA
- CABELLOS EN LA COMIDA SON DE PESIMA IMPRESIÓN
- PRIORIZAR COCINAS Q/ ESTAN A LA VISTA DEL CLIENTE DONDE CADA PLATO SE REALIZA C/ LIMPIEZA QUIRURGICA BAJO EL CELOSO ESCRUTINIO DEL CLIENTE

## 6) FALTA DE ESTANDARIZACION

- DENTRO DEL RUBRO DEL RESTAURANT MANTENER LOS NIVELES DE CONSISTENCIA Y CONFIABILIDAD DEL SERVICIO
- NO BASTA Q/ LAS COSAS SALGAN BIEN UNA O DOS VECES TIENEN Q/ SALIR BIEN POR REGLA GRAL. SIN EXCEPCIONES
- MANTENER LA UNIFORMIDAD EN LOS PLATOS Y LAS PORCIONES NO SOLO EN LOS PLATOS SERVIDOS AL MISMO TIEMPO Y P/ LA MISMA MESA, SINO COMO REGLA GRAL.
- EVITAR LOS TRAGOS SUJETOS A LOS DESIGNIOS DE LA DIOSA DE LA FORTUNA Y LA BUENA SUERTE O AL ANIMO DEL BARMAN, ETC.
- UTILIZAR RECETAS ESTANDARIZADAS.

## 7) “NO TE PREOCUPES... TOTAL....”

- CUANDO EL CLIENTE NO SE QUEJA AL RECIBIR UN MAL SERVICIO... “TOTAL NO VUELVO MAS Y CUANDO ME PREGUNTEN DEL RESTAURANTE ACONSEJARE Q/ NO VALE LA PENA IR A COMER ALLA....” SE HA CONVERTIDO EN UN CLIENTE “TERRORISTA”.



## E) PREPARACION ANTES DEL SERVICIO

### SECUENCIA LOGICA DE LA “MISE EN PLACE”

- 1) ASEO DEL COMEDOR
- 2) LIMPIEZA DE LOS MATERIALES A USAR EN EL COMEDOR
- 3) MONTAJE DE LAS MESAS
- 4) PREPARACION DE LAS MESAS DE DESCANSO
- 5) CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS A VENDER
- 6) PRESENTACION PERSONAL

¿PARA QUE SIRVE UNA BUEN MISE EN PLACE?

PERMITE A LA BRIGADA REALIZAR UN TRABAJO *RAPIDO E HIGIENICO*

PRESEN- TANDO UNA *ORGANIZA- CIÓN EFICIENTE Y PROFESIO- NAL.*



## E) PREPARATIVOS ANTES DEL SERVICIO

### LIMPIEZA Y PREPARACION DE LA SALA OCOMEDOR

- **EL MOBILIARIO:** DEPENDERA DE LAS DIMENSIONES, CATEGORIA, FORMA Y DECORACION DEL LOCAL LAS MESAS PUEDEN SER CUADRADAS, REDONDAS, RECTANGULARE U OVALADAS.
- LA ALTURA DE MESAS VARIA DE 0.70 A 0.75
- LA ALTURA DE LAS SILLAS SERA DE ACUERDO A LAS MESAS, SE CALCULA Q/ SU ANCHURA SEA DE 0.45 M. Y Q/ LA DIFERENCIA ENTRE LA SILLA Y LA MESA SEA DE 0.30 MT. SI LA ALTURA DE LA MESA ES DE 0.75 LA ALTURA DE LA SILLA SERA DE 0.45. LAS SILLAS APILABLES AHORRAN ESPACIO.
- ES ACONSEJABLE TENER SILLAS PARA BEBES
- TAMAÑO DE MESAS CUADRADAS X LADO ES DE 0.80, 0.90, 1MT
- EL TAMAÑO DE MESAS REDONDAS SUELE TENER UN DIAM. 0.80, 0.90, 1MT O MAS.
- LA DISTANCIA ENTRE LAS MESAS ES DE 1 A 1.20 MT
- LAS MESAS CUADRADAS O RECTANGULARES SON LAS MAS UTILIZADAS PUES SE PUEDEN ACOPLAR P/ FORMAR MESAS MAS GRANDES. SU ANCHURA PUEDE VARIAR PERO NO SE RECOMIENDA Q/ TENGAN MENOS DE 0.80 MT. ESTO P/ Q/ EL UTILAJE NO DE LA IMPRESIÓN DE AMONTONAMIENTO.
- SE DEBE CALCULAR UN ESPACIO DE 0.60 MT. POR PERSONA, EJ.: UNA MESA DE 30 MTS. TENDRA CAPACIDAD P/ 12 COMENSALES EN TOTAL.
- EL USO DE TABLEROS REDONDOS U OVALADOS (ATORNILLANDOLOS DEBIDAMENTE) SOBRE UNA MESA CUADRADA O RECTANGULAR NOS PERMITE TENER MAYOR CAPACIDAD.
- TAMBIEN SE ADOSAN MESAS CUADRADAS O RECTANGULARES P/ OBTENER MESAS LARGAS, SE PUEDE UTILIZAR UN SISTEMA DE RIELES P/ Q/ NO SE MUEVAN
- LA MESA IMPERIAL ES RECTANGULAR C/ CABECERAS SEMICIRCULARES ADOSADAS C/ GUIAS METALICAS.
- LAS MESAS AUXILIARES SE DISTRIBUYEN POR EL COMEDOR, SIRVEN P/ DEPOSITAR FUENTES, PLATOS, BOTELLAS, ETC. Y SON BASICAS P/ EL SERVICIO DE GUERIDON.



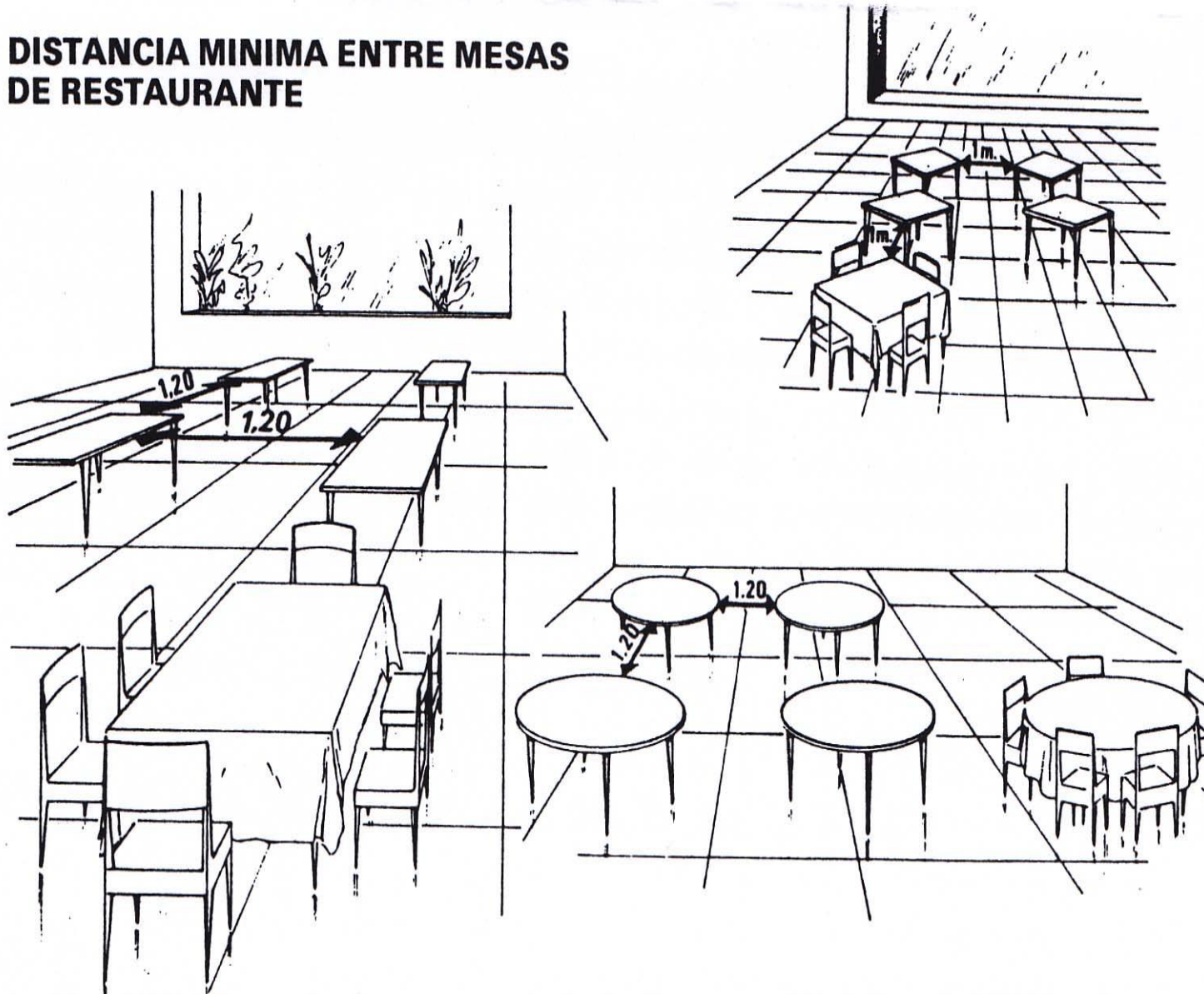
## E) PREPARATIVOS ANTES DEL SERVICIO

- **LIMPIEZA Y ORDENACION DE LAS MESAS:**
  - HAY QUE SEGUIR UN **ORDEN** PARA NO OLVIDAR LIMPIAR
  - **VENTILAR** EL SALON, ABRIR VENTANAS, CONECTAR EXTRACTOR O AIRE ACONDICIONADO
  - **BAJAR LAS SILLAS DE ENCIMA DE LAS MESAS** DONDE SE DEJARON LA NOCHE ANTERIOR PARA PODER LIMPIAR EL PISO
  - CONFORME SE BAJAN SE **LIMPIAN PATAS, ASIEN TO Y RESPALDO**
  - **NO SACUDIR SINO RETENER EL POLVO** EN UN PAÑO DE LIMPIEZA, UTILIZAR LUSTRAMUEBLES.
  - **LIMPIAR** PATAS DE LAS MESAS, BARROTES DE SILLAS Y RESPALDO.
  - ES IMPORTANTE **ORDENAR Y ALINEAR** PERFECTAMENTE LAS MESAS
  - **NIVELAR LAS MESAS**, CALZARLAS PARA QUE NO SE MUEVAN (UTILIZAR RODAJAS DE CORCHO Y MANTENER EN EL BOLSILLO REPUESTOS).
  - **TERMINAR DE LIMPIAR EN ORDEN** TODA LA SALA, APLIQUES, ESPEJOS, CUADROS, CRISTALES, ETC.
  - **CUIDAR QUE NO ESTEN TORCIDOS LOS CUADROS, NI LOS APLIQUES** NI HAYA **DESORDEN** EN LOS MUEBLES Y ADORNOS DE LA SALA



**LAS MESAS DEBEN ESTAR DISTRIBUIDAS A UNA DISTANCIA ENTRE SI Q/ PERMITA LA COMODIDAD DEL CLIENTE Y LA FACILIDAD Y RAPIDEZ DEL SERVICIO, EVITANDO TROPIESOS Y EL PASAR LAS BANDEJAS SOBRE LAS CABEZAS DE LOS CLIENTES. EL ESPACIO DEL LOCAL SE DEBE APROVECHAR AL MAXIMO PERO MANTENIENDO UN DISTANCIA MINIMA DE 1 A 1.2 METROS ENTRE CADA MESA.**












## **DISTANCIA MINIMA ENTRE MESAS DE RESTAURANTE**



**LA ACCION ORIENTATIVA PARA EL TAMAÑO Y EL NUMERO DE COMENSALES DE MESAS REDONDAS ESTA DADA SEGÚN LA LISTA DE ABAJO. SIN EMBARGO ,SI LA CANTIDAD DE VAJILLA Y CRISTALERIA ES IMPORTANTE, SE DISPONDRA MAS ESPACIO P/ CADA COMENSAL. SE CALCULA Q/ SON NECESARIOS 2M CUADRADOS DE SUPERFICIE POR CADA COMENSAL, ASI:  
10.5 MT. CUADRADOS = 25 PERSONAS**

<b>DIAMETRO (m)</b>	<b>Nº DE COMENSALES</b>
0.60	2
0.80	3
0.90	4
1.10	5
1.25	6
1.40	8
1.55	10
1.85	12
2.20	14
2.50	16



<i>Forma de la mesa</i>	<i>Asientos</i>	<i>Tamaño mantel</i>
	4	52" x 52"
	4	60"
	4 a 6	52" x 70"
	4 a 6	52" x 70"
	6	70"
	6 a 8	60" x 84"
	6 a 8	60" x 84"
	6 a 8	90"
	8 a 10	60" x 102"
	12 a 14	60" x 120"
	12 a 14	60" x 120"



# E) PREPARATIVOS ANTES DEL SERVICIO

- **LIMPIEZA Y PREPARACION DE LA SALA /COMEDOR**
  - TIPOS DE LENCERIA USADA EN EL COMEDOR, TODAS LAS MESAS DEBEN ESTAR VESTIDAS CON:
    - 1) MULETON
    - 2) MANTEL
    - 3) SERVILLETAS
    - 4) CUBREMANTEL,
    - 5) ADEMAS SE NECESITARAN :CUBRE APARADOR, CUBRE BANDEJA, LITO Y PAÑOS BLANCOS

## 1) EL MULETON

ES UNA TELA GRUESA DE ALGODÓN QUE VA INMEDIATAMENTE ENCIMA DE LA MESA Y DEBAJO DEL MANTEL, SIRVE PARA:

- ❖ **AMORTIGUAR LOS GOLPES** DE LA VARILLA SOBRE LA MESA
- ❖ **FACILITA EL ASENTAMIENTO** DE LOS PLATOS
- ❖ **ABSOVE LOS LIQUIDOS** DERRAMADOS IMPIDIENDO QUE MOJEN AL CLIENTE
- ❖ **DA COMODIDAD** PORQUE NO SE NOTA LA DUREZA DE LA MESA
- ❖ **FACILITA LA COLOCACION DEL MANTEL** E IMPIDE QUE SE DESLICE, EL MULETON SE CAMBIA CUANDO SE MANCHA, HAY Q/ TENER UN SISTEMA DE ATADO O GOMA PARA SUJETAR Y Q/ PERMITA UN CAMBIO RAPIDO. TAMBIEN SE USA GOMA ESPUMA EN VEZ DE TELA MULETON.



# E) PREPARATIVOS ANTES DEL SERVICIO

## 2) EL MANTEL

DEBE TENER POR LO MENOS UNA CAIDA DE 30 CM. A TODO EL CONTORNO. EL COLOR MAS USADO ES EL BLANCO (VARIA SEGÚN LA DECORACION). LAS TELAS MAS USADAS SON:

- ❖ HILO EN RESTAURANTES DE LUJO
- ❖ ALGODÓN DE DAMASCO
- ❖ CREPE DE ALGODON
- ❖ TERGAL O FIBRA SINTETICA

## 3) SERVILLETAS

SON GRAL. DEL MISMO COLOR Y TEJIDO QUE EL MANTEL. EN CAFETERIAS DE MENOR NIVEL SON DE PAPEL. LA MEDIDAS MAS COMUNES:

- ❖ 0.40 X 0.40
- ❖ 0.45 X 0.45
- ❖ 0.50 X 0.50



# E) PREPARATIVOS ANTES DEL SERVICIO

## 4) CUBREMANTELES:

GRALMENTE SON DEL MISMO COLOR Y TEJIDO QUE EL MANTEL Y DE UNOS CENTIMETROS MAYOR QUE LA MESA. EN ALGUNOS LOCALES DE MENOR CATEGORIA LOS USAN PARA EVITAR EL CAMBIO DE MANTEL EN CADA SERVICIO.

## 5) CUBREAPARADORES Y CUBREBANDEJAS

SON DE LA MEDIDA Q/ CORRESPONDEN AL LUGAR

## 6) EL LITO

EL TAMAÑO DE ESTE SUELE SER DE 0.75 X 0.50, AUNQUE HAY MAS LARGOS DEPENDIENDO DEL USO

## 7) PAÑOS BLANCOS

SE USAN PARA REPASAR LA LOZA Y EL CRISTAL. SUELEN SER DE ALGODÓN O HILO P/ Q/ NO DEJEN PELUSAS, PUEDEN SER DE 0.50 X 0.50 AUNQUE ES MEJOR QUE SEAN MAYORES



# E) PREPARATIVOS ANTES DEL SERVICIO

## o EL OFFICE

DENTRO DEL RESTAURANTE EL OFFICE ES UN CUARTO AMPLIO PARA QUE EL GARZON TRABAJE Y ALMACENE, TIENE ARMARIOS PARA UTILES, IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA Y LENCERIA. AQUÍ TAMBIEN SE SITUA EL LAVAPLATOS Y SE REALIZA LA LIMPIEZA Y REPASO DE LA VAJILLA.

### CAMBIO DE ROPA Y STOCK DE LENCERIA

LA LENCERIA ES UN GASTO MUY IMPORTANTE PARA EL RESTAURANTE. EL GARZON TIENE QUE TENER UN STOCK DE ROPA LIMPIA SEGUN LA CATEGORIA DEL LOCAL Y EL NUMERO DE MESAS Y ASI NO IR A LENCERIA O LAVANDERIA CADA VEZ. EL STOCK DEPENDERA DEL # DE MESAS Y LA CATEGORIA DEL LOCAL. ESTA ROPA SE ENTREGA MEDIANTE RECIBO FIRMADO.

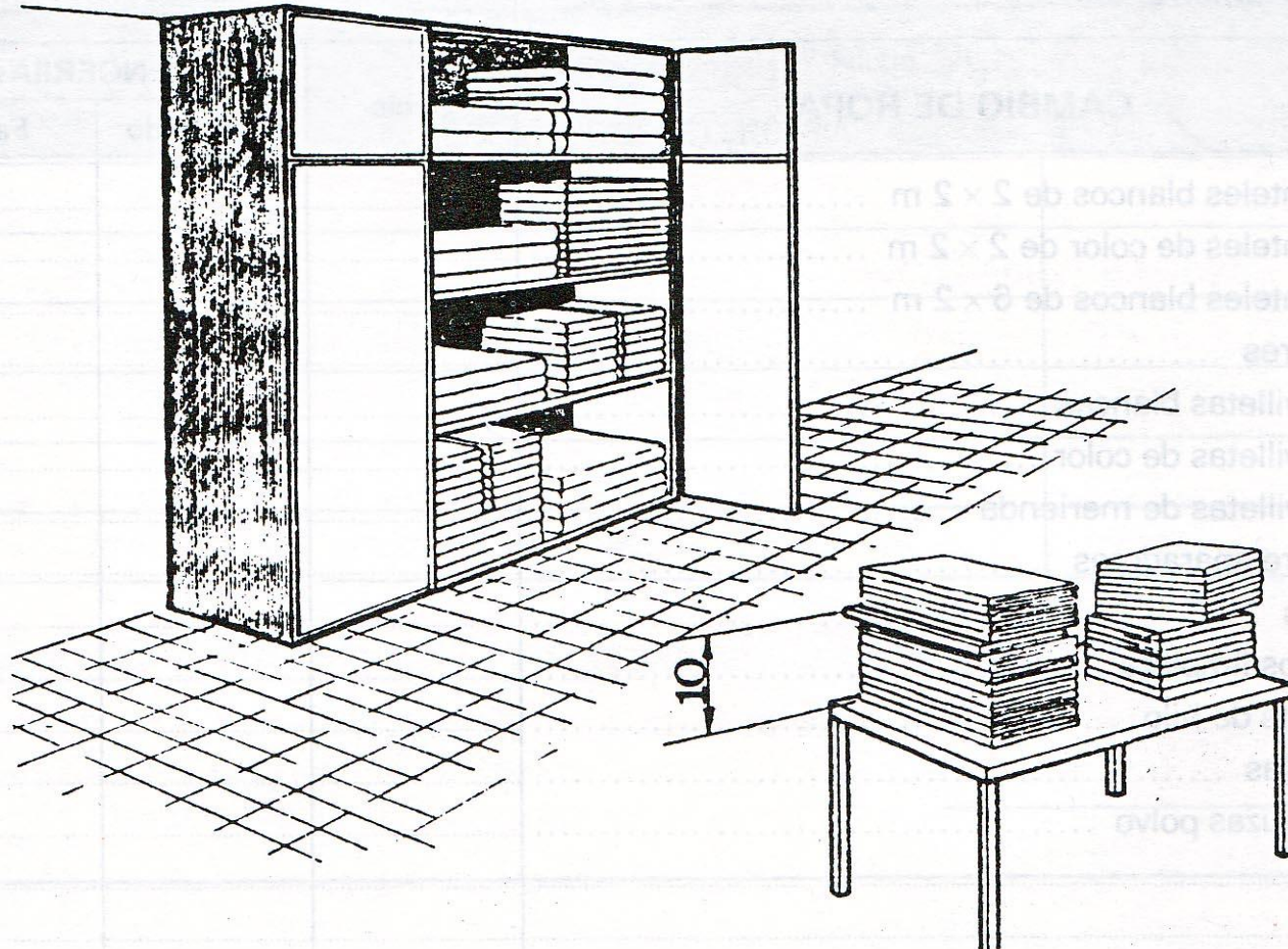
### ORDEN Y COLOCACION DE ROPA EN ARMARIO DEL OFFICE

- EL ARMARIO TIENE QUE ESTAR PERFECTAMENTE LIMPIO. EL MAITRE VIGILARA QUE UN ENCARGADO REALICE PERIODICAMENTE LA LIMPIEZA, SACANDO TODA LA ROPA Y LIMPIANDO POR DENTRO.
- PUEDE SER DE MADERA FORRADA CON PAPEL BLANCO ( LIMPIO, S/ ARRUGAS NI ROTURAS) O DE FORMICA (ESTA SE LAVA C/ AGUA Y JABON)
- LA ROPA EN EL ARMARIO SIEMPRE ESTARA ORDENADA Y SE COLOCARA POR TAMAÑO Y CLASES, PERFECTAMENTE APILADAS (DESTACAR CADA 10 PRENDAS) Y ALINEADAS DE FORMA VISIBLE PARA NO ARRUGARLAS.
- LOS LOMOS QUEDARAN HACIA AFUERA PARA FACILITAR EL RECuento
- LA ROPA MAS GRANDE ESTARA AL FONDO Y LA PEQUEÑA ADELANTE, EN CASO DE UN ARMARIO PEQUEÑO.
- NO SE DEBEN COLOCAR EN LA MISMA PILA DOS TIPOS DIFERENTES DE ROPA.
- LAS PRENDAS DEBEN COLOCARSE P/ Q/ AL SACARLA NO SE ARRUGUE, Q/ LAS PIEZAS ESTEN VISIBLES P/ TOMARLAS S/ EQUIVOCACIONES Y RAPIDO.
- PEGADA EN LA PUERTA DEL ARMARIO ESTARA UNA LISTA CON LA CANTIDAD Y CLASE DE LAS PRENDAS.



**APILAR LA ROPA EN GRUPOS DE 10, ALINEARLAS POR TAMAÑO Y CLASE, CON EL LOMO A LA VISTA PARA FACILITAR EL CONTEO.**

### COLOCACION DE LA ROPA



# E) PREPARATIVOS ANTES DEL SERVICIO

## ○ Piezas

## Cantidades

○ Manteles.....	38
○ Cubres.....	38
○ Manteles grandes.....	6
○ Manteles de color.....	6
○ Servilletas.....	58
○ Muletones.....	16
○ Muletones pequeños.....	16
○ Muletones grandes.....	3
○ Paños.....	15
○ Cubre aparadores.....	20

**-LAS CANTIDADES SERAN SEGÚN NECESIDAD Y NUMERO DE MESA**

**-PERIODICAMENTE EL MAITRE REVISARA SI COINCIDE STOCK Y LISTA, P/ DETECTAR LAS FALTAS ESTO AYUDARA EN EL INVENTARIO GRAL. POSTERIOR.**

**-PERIODICAMENTE SE HARA INVENTARIO GENERAL DE TODA LA LENCERIA INCLUYENDO EL STOCK DEL OFFICE , LA LAVANDERIA Y EL COMEDOR**



# VALE DE CAMBIO DE ROPA

<b>Cambio de ropa:</b>	<b>Sucia:</b>	<b>Lencería entregada</b>	<b>Faltante</b>
<b>Manteles blancos 2 x 2</b>			
<b>Manteles de color 2 x 2</b>			
<b>Manteles blancos 6 x 2</b>			
<b>Cubres</b>			
<b>Servilletas blancas</b>			
<b>Servilletas de color</b>			
<b>Servilletas de te</b>			
<b>Cubre aparadores</b>			
<b>Litos</b>			
<b>Paños de limpieza</b>			
<b>Paños de hilo</b>			
<b>Rejillas</b>			
<b>Gamuzas polvo</b>			
<b>Cambio de ropa para lavar solicitada por:</b>	Nombre camarero	Firma camarero	
<b>Ropa faltante recogida por:</b>	Nombre camarero	Firma camarero	
<b>Ropa entregada por:</b>	Nombre	Firma	
<b>Departamento:</b>	<b>Fecha:</b>		

# E) PREPARATIVOS ANTES DEL SERVICIO

## o FORMULARIOS PARA CAMBIO DE ROPA

LOS CAMBIOS SON GENERALMENTE POR LA MAÑANA Y SEGÚN LA NECESIDAD TAMBIEN A ESO DE LAS 3 O 4 DE LA TARDE, AL TERMINAR LAS COMIDAS. EL 2º CAMBIO PERMITE AL TURNO DE GARZONES ENCONTRAR ROPALIMPIA EN EL ARMARIO DEL OFFICE.

LAS HOJAS DE FORMULARIO DE CAMBIO DE ROPA SE HACEN POR DUPLICADO O TRIPLICADO:

1. **EL ORIGINAL** VA AL LAVADERO CON LA ROPA SUCIA Y QUEDA ARCHIVADA
2. **LA COPIA** SE QUEDA CON EL GARZON PARA COMPROBAR QUE LO QUE LE DEVUELVAN COINCIDA CON LO QUE ENTREGO
3. **SI EXISTE UNA SEGUNDA COPIA** SERIA PARA QUE VAYA Y VENGA CON LA ROPA



# FORMULARIO PARA CAMBIO DE ROPA

CAMBIO DE ROPA	FECHA:
ROPA QUE DEBE LENCERIA	CANTIDAD
FIRMA LAV.....	FIRMA GARZON.....



## o PARA HACER EL RECUENTO DE LA ROPA:

- 1) **CLASIFICAR** LA ROPA POR TAMAÑOS Y CLASES. ATE LAS SERVILLETAS DE 10 EN 10 Y DOBLE LOS MANTELES.
- 2) **CONTAR** CADA MONTON DE 10 Y ANOTAR EN LA CASILLA RESPECTIVA DEL FORMULARIO. HACER EL CONTEO SIEMPRE EN EL OFFICE.
- 3) **HACER EL FORMULARIO** CON 2 O 3 COPIAS
- 4) **COLOCAR FECHA Y FIRMA** DEL GARZON
- 5) **TRANSPORTAR CON CUIDADO** PARA EVITAR DESGARRES. UTILIZAR EL CARRO O LA LONA, ESTA ULTIMA SERA DEL TAMAÑO DE UNA SABANA Y SE ATARA POR LOS CUATRO PICOS UNA VEZ CONTADA LA ROPA.
- 6) **NUNCA UTILIZAR MANTELES** PARA TRANSPORTAR PUES SE DESGASTAN MUCHO, SE MANCHAN Y DESGARRAN.
- 7) EVITAR Q/ ROPA SUCIA QUEDE EN EL SUELO.
- 8) LLEVAR LA ROPA AL LAVADERO CON EL **ORIGINAL** DE LA HOJA DE CAMBIO DEL FORMULARIO.
- 9) NO OLVIDAR DE PEDIR EN LENCERIA LA HOJA DEL **FORMULARIO DE ROPA ENTREGADA SUCIA**. SIN ESTA HOJA NO LE ENTREGARAN LA LIMPIA, EN CASO Q/ TENGAN Q/ ENTREGARLA POSTERIORMENTE.
- 10) **COMPROBAR** QUE LA ROPA LIMPIA RECIBIDA **CONCUERDE** CON LA SUCIA ENTREGADA.

CUIDADOS CUANDO SE CAMBIA LA ROPA

CUANDO NO HAY CARROS DE ROPA SUCIA UTILIZAR BOL - SAS O UNA LONA (DEL TAMAÑO DE UNA SABANA) QUE SE ATARA DE LAS CUA TRO PUN - TAS CUANDO LA ROPA ESTE CONTADA.NO DE JAR EN EL SUE LO LA ROPA. **LA LENCERIA SIEMPRE ES UN COSTO ALTO.**



# E) PREPARATIVOS ANTES DEL SERVICIO

## ○ REPASO EFECTIVO DEL MATERIAL

(ES EL PASO N° 2 DE LA SECUENCIA LOGIA DEL “MISE EN PLACE” O PUESTA A PUNTO DEL COMEDOR ANTES DEL SERVICIO DESPUES DE LA LIMPIEZA DEL COMEDOR)

- TODO EL MATERIAL DEL COMEDOR DEBE PRESENTAR UNA **LIMPIEZA ESMERADA**, NO ES SUFICIENTE EL LAVADO DE LA VAJILLA, POSTERIORMENTE HAY QUE HACER UN **REPASO DE LIMPIEZA**, P/ SUBSANAR DEFICIENCIAS DEL LAVADO
- EL REPASO SE REALIZA EN EL “OFFICE” SITUADO ENTRE LA COCINA Y COMEDOR DONDE ADEMÁS DE ALMACENAR ROPA Y VAJILLA LIMPIA, SE REALIZA LA LIMPIEZA DEL MATERIAL DEL COMEDOR Y EL **REPASO DE LA LOZA, CRISTALERIA Y CUBIERTOS** ANTES DE LLEVAR AL COMEDOR.
- AL HACER EL REPASO TAMBIEN SE APROVECHA DE DESECHAR PIEZAS DESPORTILLADAS, RAJADAS O DAÑADAS.

PARA DAR BRILLO Y PULCRITUD SE PROCEDERA ASI:

### **LA LOZA O VAJILLA**

- CON VAPOR DE AGUA O UN POCO DE **VINAGRE O SI NO ALCOHOL**. SE DARA BRILLO CON UN PAÑO LIMPIO POR ADVERSO Y RESERSO Y SE APILA CON EL LOGO A LA VISTA.
- EVITAR LAS PILAS MUY ALTAS PARA Q/ NO SE ROMPAN LOS PLATOS O SE RAJEN.
- UNA VEZ REPASADO EL MATERIAL SE LLEVA AL COMEDOR Y SE DEPOSITA EN EL APARADOR.
- TAMBIEN SE REPASA EL MATERIAL QUE QUEDO EN EL APARADOR EL DIA ANTERIOR P/ QUITAR EL POLVO, AUNQUE SE YA SE LO HUBIERA REPASADO EL DIA ANTES.



# E) PREPARATIVOS ANTES DEL SERVICIO

## ***REPASO EFECTIVO DEL MATERIAL:***

### ***LA CRISTALERIA***

- EMPAÑAR EL CRISTAL CON VAPOR DE AGUA. JAMAS UTILIZAR EL ALIENTO, ES ANTIHIGIENICO Y EXTENUANTE.
- SE COLOCA UN CUBRE SOBRE UNA BANDEJA PARA COLOCAR LA CRISTALERIA YA REPASADA.
- PARA REPASAR LAS COPAS SE LAS COLOCA BOCA ABAJO SOBRE EL VAPOR QUE DESPRENDE UN RECIPIENTE CON AGUA HIRVIENDO (UTILIZAR SI ES POSIBLE UNA ORNILLA MUY SUAVE).
- LUEGO PASAR UNA PAÑO Q/ NO DEJE PELUSAS. AGARRAR LA COPA POR LA BASE O ESPIGA PARA NO DEJAR HUELLAS.
- DEJAR COPAS Y VASOS INVERTIDOS HASTA EL MOMENTO DE ABRIR EL RESTAURANTE.
- SI NO HAY VAPOR UTILIZAR ALCOHOL Y PAÑO QUE NO DEJE PELUSAS.

### ***EL “PETIT MENAGE”***

- **TODOS LOS DIAS** TIENEN QUE SER LAVADOS LOS RECIPIENTES DEL PETIT MENAGE, SE RELLENARA O FILTRARA EL CONTENIDO.
- EL PETIT MENAGE ES TODO LO QUE DEBE PONERSE DIARIAMENTE SOBRE LA MESA, SALERO, PIMENTERO, CENICERO Y N° DE MESA.
- LA ALCUZA, MOSTAZA, SALSAS, ETC DEBE ESTAR EN EL APARADOR O AREA DE REAPROVISIONAMIENTO. Y LLEVAR A LA MESA CUANDO EL CLIENTE LO SOLICITE.



# E) PREPARATIVOS ANTES DEL SERVICIO

## *REPASO EFECTIVO DEL MATERIAL LOS CUBIERTOS*

EL REPASO DE ESTOS SE REALIZA DE LA SIGUIENTE MANERA:

- COLOCA UN CUBRE SOBRE UNA BANDEJA PARA COLOCAR LOS CUBIERTOS REPASADOS.
- SE PREPARA UN RECIPIENTE CON AGUA CALIENTE Y SE INTRODUCE LIGERAMENTE LA HOJA DEL CUCHILLO Y SE SECA. SE INTRODUCEN LOS DIENTES DE LOS TENEDORES Y SE INSISTE EN LA LIMPIEZA ENTRE ELLOS Y LUEGO SE SECAN.
- UNA VEZ REPASADOS SE COLOCAN CLASIFICADOS POR CLASE Y TAMAÑO SOBRE LA BANDEJA Y SE LA LLEVA AL COMEDOR.
- EN LOS RESTAURANTES DE LUJO SE LIMPIARA LA CUBERTERIA DE PLATA CON LOS PRODUCTOS DEL MERCADO.

## *LOS UTENCILIOS DE METAL (PLAQUE)*

SE ABRILLANTAN DIARIAMENTE CON VINAGRE, SAL Y UN PAÑO SECO. LAS MANCHAS SE PULEN CON TIZA HUMEDA Y UN PAÑO DURO.



# SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

## ◦ LOZA O VAJILLA

EN EL ARGOT DE HOSTELERIA LA LOZA SON TODOS LOS ELEMENTOS DE LOZA O PORCELANA QUE SE USA EN EL SERVICIO DE COMEDOR.

### PLATOS

**PLATOS SOPEROS**: PARA SERVIR SOPAS CON ALGO SOLIDO (PASTA, PAN, PURE, ETC) CUANDO ES SOLO CALDO SE SIRVE EN TAZA DE CONSOME. TAMBIEN SE USA EN POTAJES. EL DIAMETRO ES DE MEDIO A UN CM. MENOR QUE EL TRINCHERO Y MAS HONDO VARIA ENTRE 22.5 ; 23.5 A 24.5 CM. Y SU ALTURA DE 4 A 4.5 CM. SIEMPRE SE SIRVE CON UN PLATO TRINCHERO O PLANO ABAJO.

**PLATO TRINCHERO, PLANO O LLANO**: ESTE ES LISO. DE LA BASE AL BORDE SOLO TIENE 2CM. DE ALTURA. ES EL PLATO MAS USADO EN EL COMEDOR. SE USA PARA CARNES, PASTAS, VERDURAS, ETC. EN ALGUNOS RESTAURANTES PARA PLATOS COMBINADOS TIENEN UN PLATO PLANO DE 28 A 30 CM.

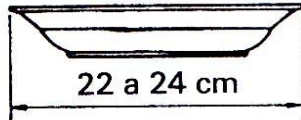
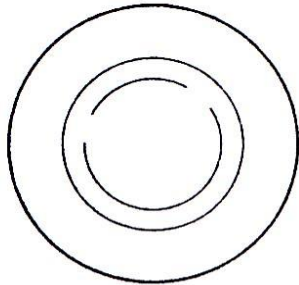
**PLATO DE POSTRE**: ES DE UNOS 6CM. MENOR QUE EL TRINCHERO. SE USA PARA QUESO, DULCE, FRUTA, ETC.

**PLATO DE PAN**: SE USA PARA EL PAN. SU TAMAÑO ES APROX. DEL DIAMETRO DEL DE LA TAZA DE CONSOME. TIENE DE 14 A 15 CM. SU FORMATO ES IGUAL QUE EL DE POSTRE.

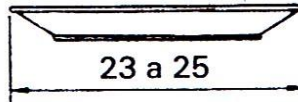
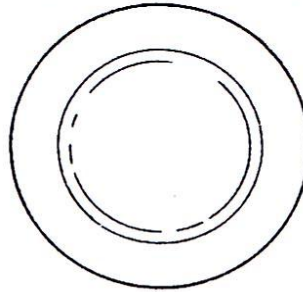


# SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

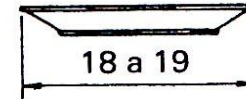
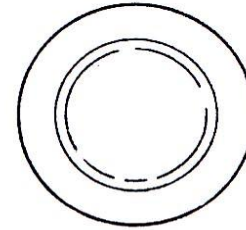
PLATO SOPERO



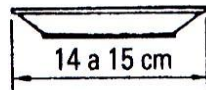
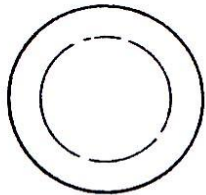
PLATO TRINCHERO



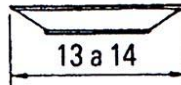
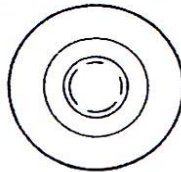
PLATO DE POSTRE



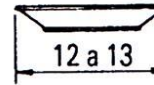
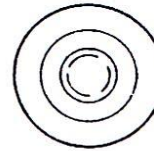
PLATO DE PAN



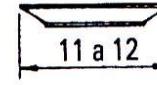
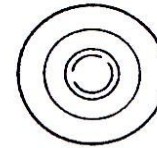
PLATILLO DE CONSOME  
Y DESAYUNO CON EL  
REBAJE PARA LA TAZA



PLATILLO  
DE CAFE Y TE



PLATILLO DE MOKA



DETALLE EN SECCION DEL  
REBAJE PARA LA TAZA EN  
LOS PLATILLOS DE CONSOME  
CAFE Y MOKA



# SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

**PLATOS DE CONSOME, DESAYUNO, TE, CAFÉ, ETC.:** TIENEN DIMENSIONES DISTINTAS, PERO TODOS TIENEN UNA HENDIDURA CIRCULAR EN EL CENTRO DEL TAMAÑO DEL FONDO DE LA TAZA.

**OTROS TIPOS DE PLATOS:** PARA OSTRAS, ENTREMESES, ESPARRAGOS. DIVIDIDOS EN VARIOS COMPARTIMIENTOS, PARA PLATOS UNICOS O COMPARTIDOS. GENERALMENTE SE USAN EN RESTAURANTES DE LUJO.

## **TAZAS**

**DESAYUNO:** DE UNOS 250 C.C. DE CAPACIDAD

**CONSOME:** DE LA MISMA CAPACIDAD ANTERIOR PERO CON ASAS.

**TE, CAFÉ/LECHE O MERIENDA:** DE UNA CAPACIDAD DE 150 C.C.

**CAFÉ SOLO O MOKA:** LA MAS PEQUEÑA DE LA TAZAS. TIENE UN DIAMETRO DE 6 CM. Y UNA CAPACIDAD DE 55 C.C.

MUCHAS VECES LA LOZA TIENE EL ANAGRAMA DEL LOCAL Y SU REPASO SE REALIZA EN EL OFFICE.

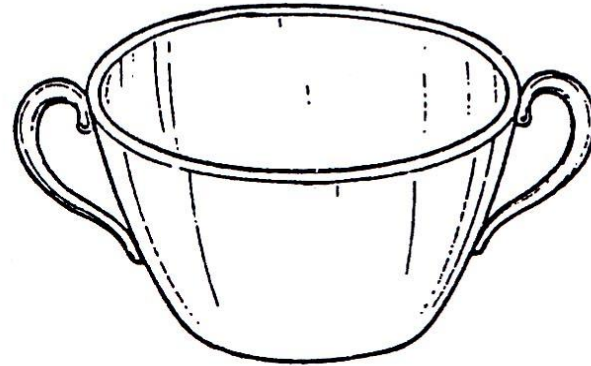


# SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

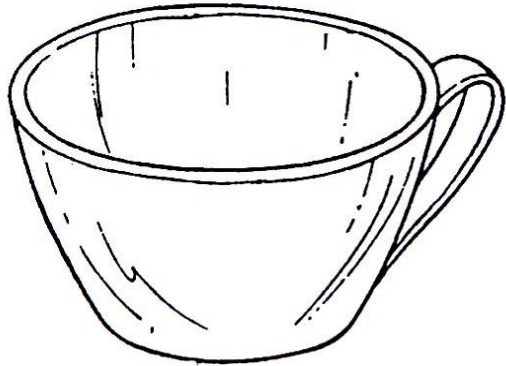
## TIPOS DE TAZA



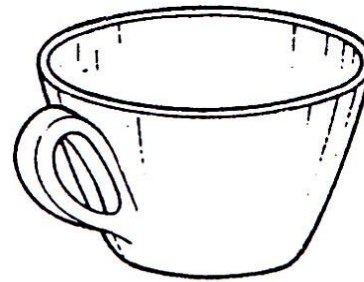
MOKA



CONSOME



DESAYUNO



CAFE Y TE



## o CUBERTERIA

PRINCIPALES PIEZAS:

- o CUCHARA SOPERA
- o CUCHARA DE CONSOME O POSTRE
- o CUCHARILLA DE HELADO
- o CUCHARILLA DE CAFÉ O TE
- o CUCHARILLA DE MOKA
- o CUCHILLO TRINCHERO
- o CUCHILLO DE POSTRE
- o CUCHILLO DE LUNCH
- o PALA DE PESCADO
- o TENEDOR TRINCHERO
- o TENEDOR DE POSTRE
- o TENEDOR DE LUNCH
- o TENEDOR DE PESCADO
- o CAZOS SOPEROS
- o CAZOS SALSEROS
- o PALAS DE PASTERIA
- o PALAS DE HUEVOS
- o PINZAS DE HIELO, ETC.

EN ALGUNOS LOCALES TIENEN GRABADO EL ESCUDO DEL RESTAURANTE O CAFETERIA.

## CUBERTERIA

SON LOS CUBIERTOS, CUCHARONES,

PALAS DE SERVIR, ETC.

LA DIVERSIDAD Y CALIDAD ESTA EN RELACION A LA CATEGORIA DEL LOCAL.

PUEDEN SER DE:

• PLATA

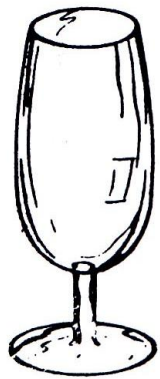
• METAL PLATEADO

• ALPACA

LOZA O VASILLA







CATAVINOS



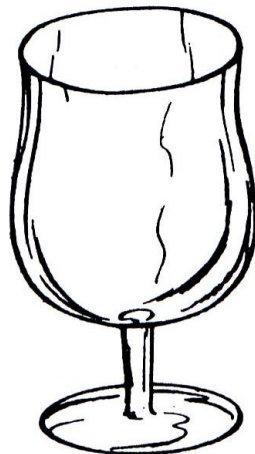
COPA PARA VINO TINO



COPA PARA LICOR



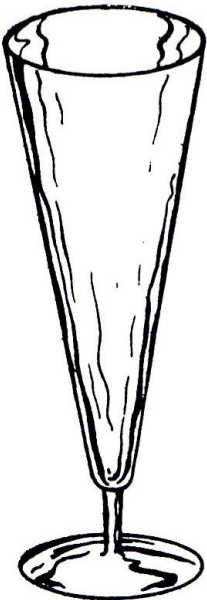
COPA PARA COÑAC



COPA PARA AGUA



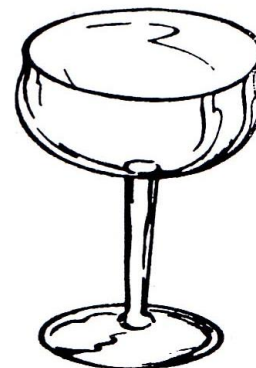
COPA VERDE PARA VINO BLANCO



COPA PARA CHAMPAGNE (FLAUTA)



CATAVINOS



COPA ROSE MARIE PARA CHAMPAGNE (CLASICA)

## CRISTALERIA

LA CRISTALERIA ES DONDE MAS SE PUEDE VER LA LIMPIEZA Y ESMERO DEL "MISE EN PLACE"

LAS PRINCIPALES PIEZAS SON:

- COPA PARA AGUA
- COPA BLANCA P/VINO TINTO
- COPA VERDE PARA VINO BLANCO
- COPA DE CHAMPAGNE
- COPA DE LICOR
- COPA P/ COÑAC

**SE DEBEN USAR COPAS Y NO VASOS EN EL RESTAURANTE**



## ◦ **ESCAPARATE AUXILIAR O APARADOR**

LOS CAJONES VAN FORRADOS DE PAÑO PARA EVITAR RUIDOS DE CUBIERTOS. LOS ESTANTES VAN CUBIERTOS DE CUBRES O PAÑOS, POR LIMPIEZA Y PARA AMORTIGUAR GOLPES Y RUIDOS.

UTENSILIOS QUE DEBEN INCLUIRSE:

- **AGUA**
- **SERVILLETAS P/COMIDA Y COCTELES**
- **BABEROS Y OBSEQUIOS PARA NIÑOS**
- **MENUS (LIMPIOS, S/ RAYAS NI MANCHAS)**
- **VAJILLA DE MESA EXTRA**
- **UTENSILIOS DE SERVICIOS ESPECIALES (TENEDORES P/ COCTEL, CUCHILLOS, CUCHARAS DE SOPA Y CUCHARILLAS)**
- **MANTELES O INDIVIDUALES**
- **TOALLAS DE PAPEL**
- **LIBRETAS Y LAPICES EXTRAS P/TOMAR PEDIDOS**

**SI FALTARA ESPACIO TENER UN AREA CENTRAL DE REAPROVISIONAMIENTO.**

## **ESCAPARATE AUXILIAR O APARADOR**

ES UN IMPORTANTE APOYO AL SERVICIO. ES UN AREA PARA ALMACENAR TODA CLASE DE ELEMENTOS Y EQUIPOS P/EL SERVICIO. PUEDE SER DE DIFERENTES FORMAS Y MEDIDAS.

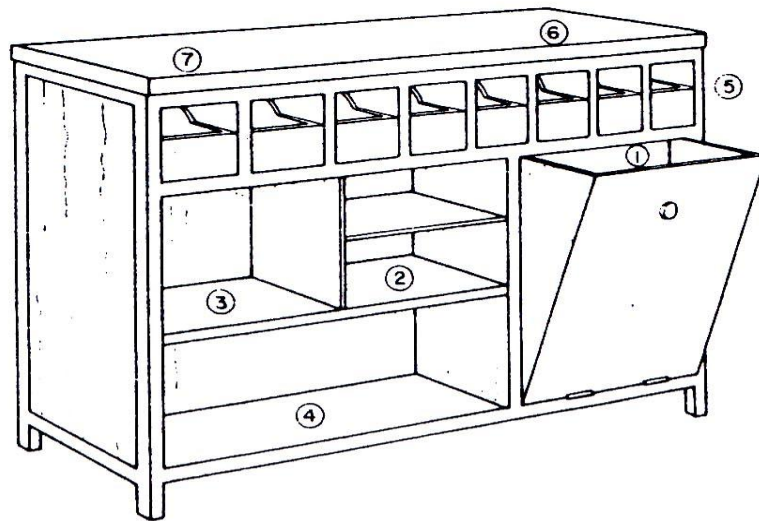
TIENE 7 U8 CAJONES

VARIOS ENTREPAÑOS

UN CAJON VASCULANTE PARA SERVILLETAS Y MANTELES SUCIOS



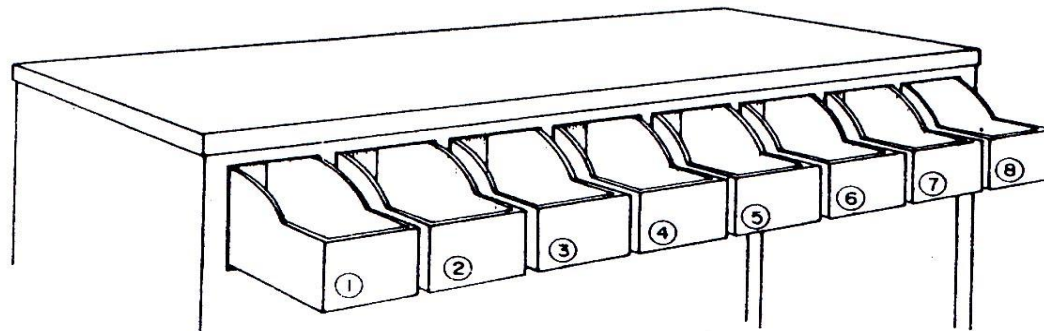
## APARADOR DE RESTAURANTE



- ① Mantelería usada
- ② Cristalería
- ③ Mantelería limpia
- ④ Loza
- ⑤ Cubertería
- ⑥ «Menaje»
- ⑦ Ceniceros

## ORDEN DE COLOCACION DE LOS CUBIERTOS EN EL APARADOR

- ① Cucharas soperas
- ② Cuchillos trincheros
- ③ Tenedores trincheros
- ④ Palas de pescado y tenedores de pescado
- ⑤ Cucharas de postre
- ⑥ Cuchillos de postre
- ⑦ Tenedores de postre
- ⑧ Cacillos salseros, cazos soperos, cucharillas de café, etc.



# AREA CENTRAL DE REAPROVISIONAMIENTO

- **MOLINILLO DE PIMIENTA**
- **RECIPIENTES EXTRAS DE SAL, PIMIENTA Y AZUCAR LISTOS P/USAR**
- **MANTEQUILLA**
- **SALSA DE TOMATE, MOSTAZA, ALCUZA Y OTROS CONDIMENTOS**
- **SALSAS DE ORIGEN INGLES, P/ CONDIMENTAR EN LA MESA SOPAS, PESCADOS, CARNES, AUMENTAR A OTRAS SALSAS, ETC., EJEMPLO: SALSA PERRIN'S, SMITH, WORCESTER.**
- **TABASCO O SALSA PICANTE DE ORIGEN MEXICANO.**
- **MOSTAZA FRANCESA, OSCURA Y CON AROMA FUERTE QUE VIENE EN VARIOS SABORES EJ.:DE ESTRAGON, FINAS HIERBAS, ETC.**
- **MOSTAZA INGLESA QUE ES AMARILLO CLARO Y DE SABOR MAS FUERTE QUE LA FRANCESA**
- **CAFÉ, TE O CREMA**
- **CAFETERA Y HORNILLA PEQUEÑA**
- **AZUCARERO**
- **CENICEROS**
- **NUMERO DE MESA O LLAMADOR ELECTRONICO DE GARZONES.**
- **HIELO, AGUA Y TENAZAS P/HIELO, AVECES ESTO ESTA EN OTRA AREA**
- **ES DE MUY MAL GUSTO COLOCAR EN LAS MESAS PALILLOS PARA DIENTES ,PERO SE PUEDE TENER UNA CAJITA POR SI ALGUIEN PIDE.**



# ESCAPARATE AUXILIAR Y AREA CENTRAL DE REAPROVISIONAMIENTO

**ADEMAS DEL CONTENIDO DEL APARADOR Y DEL AREA CENTRAL ES MUY IMPORTANTE LA LIMPIEZA Y PULCRITUD.**

- **LOS IMPLEMETOS DE MAYOR USO IRAN ADELANTE Y LOS DE MENOR ATRÁS.**
- **NO QUEDARSE SIN PROVISIONES, REABASTECER PERIODICAMENTE.**
- **LLENAR LOS SALEROS TODOS LOS DIAS Y USAR SAL DESHIDRATADA, SINO COLOCAR LA SAL EN EL HORNO Y LUEGO MOLERLA .**
- **NO PONER NUNCA DENTRO DEL SALERO GRANOS DE ARROZ.**
- **CUIDAR TAPAS DE SALEROS , QUE ESTEN LIMPIAS Y DESTAPADAS.**
- **LAVAR SEGUIDO LOS SALEROS DE CRISTAL CON AGUA AMONIACADA**
- **ESCURRIR SALEROS Y SECARLOS AL HORNO (PUERTA ABIERTA).**
- **RELLENAR SALEROS C/ SAL SECA UTILIZANDO UN CUCURUCHO.**
- **LAVAR DIARIAMENTE LAS ALCUZAS Y RELLENAR (FILTRAR S/N)**
- **RELLENAR DIARIAMENTE EL MOLINILLO DE PIMIENTA Y LIMPIAR EL FRASCO POR FUERA IGUAL QUE LOS OTROS SALSEROS.**
- **LIMPIAR LOS CUELLOS Y TAPAS DE LOS SALSEROS DIARIAMENTE CON UN PAÑO HUMEDECIDO.**
- **EVITAR TENER FRASCOS A MEDIAS, SI SON IGUALES TRASVASAR EN UNO SOLO.**
- **FIJARSE QUE EL AZUCAR DEL AZUCARERO ESTE LIMPIA Y SUELTA.**



# ESCAPARATES AUXILIARES O APARADORES

## ○ CANTIDAD DE APARADORES EN EL RESTAURANTE

- DEBE EXISTIR POR LO MENOS UN APARADOR POR CADA RANGO
- SE DENOMINA RANGO AL N° DE MESAS QUE UN GARZON TIENE QUE ATENDER EN UN TURNO. GENERALMENTE UN RANGO TIENE UN GARZON Y UN AYUDANTE. EL N° DE MESAS QUE ATIENDE UN RANGO DEPENDE DE LA CATEGORIA DEL RESTAURANTE. CUANDO EL SERVICIO ES A LA CARTA GTE. SON 5 O 6 MESAS POR RANGO.

## ○ LIMPIEZA DEL APARADOR

- SE EMPIEZA POR LOS CAJONES. SE SACAN LOS CUBIERTOS EN ORDEN, SE LIMPIA Y SE VUELVEN A COLOCAR ENCANTERADOS, ENCAJANDO LAS CONCAVIDADES Y COMPLETANDO LOS QUE FALTAN.
- EN CADA CAJON VA UN TIPO DE CUBIERTO EN EL MISMO ORDEN EN QUE SE SIRVE. DEJAR UN VANO DE 1/E EN EL FRENTE DEL CAJON. COLOCAR UN TOPE EN EL FONDO DEL CAJON PARA EVITAR QUE SE CAIGA.



# ESCAPARATES AUXILIARES O APARADORES

## COLOCACION DE LOS PLATOS

- Y EN PILAS DE 12 A 15:
  1. SOPEROS
  2. TRINCHEROS
  3. POSTRE
  4. CONSOME
  5. PAN (ESTOS 2 ULTIMOS VAN AL FINAL POR SU TAMAÑO)
- PARA LIMPIAR LOS ENTREPAÑOS SE RETIRAN LOS PLATOS QUE HAY, SE REPONEN LOS CUBREAP. S/N SE REPASAN LCOLOCARLOS EN EL ENTREPAÑO MAS BAJO, EN EL ORDEN EN QUE SE UTILIZAN OS PLATOS QUE HABIAN Y SE REPONEN LOS QUE FALTAN QUE VIENEN DEL OFFICE YA REPASADOS.

## MANTELERIA

- SE COLOCAN EN UN ENTREPAÑO INTERMEDIO CON LOS LOMOS HACIA FUERA.
- LA CANTIDAD DEBE SER LA MITAD DE LA QUE ESTA MONTADA EN LAS MESAS DEL RANGO DEL APARADOR. SI ES DE 6 MESAS TENDRA:
- 3 MANTELES
- 3 CUBRES (SI SE USAN)
- 2 LITOS
- 12 SERVILLETAS
- ALGUN CUBRE APARADOR, ETC.



# ESCAPARATES AUXILIARES O APARADORES

## CRISTALERIA

- LAS COPAS SE COLOCAN DE IZQUIERDA A DERECHA SIGUIENDO UN ORDEN POR EL TAMAÑO DE LAS MISMAS:
  1. COPAS DE AGUA
  2. COPAS DE VINO BLANCO
  3. COPAS DE VINO TINTO
- SI SE NECESITAN COPAS DE COÑAC, LICOR O CHAMPAGNE SE TRAEN DIRECTAMENTE DEL OFFICE
- EN EL CASO DE UN MENU CONCERTADO LAS COPAS SE MONTAN DIRECTAMENTE SOBRE LAS MESAS.

## MENAJE Y “PETIT MENAGE”

- EL PETIT MENAGE TIENE QUE IR SOBRE LA MESA AL MONTARLA.
- LO DEMAS COMO ALCUSAS, SALSAS, ETC. DEBE IR AL APARADOR
- SE DEBE COLOCAR TODO ORDENADO SOBRE UNA BANDEJA CUBIERTA CON UN CUBREBANDEJA AL EXTREMO DEL APARADOR.
- LOS CENICEROS DEBEN COLOCARSE EN PEQUEÑAS PILAS SOBRE EL APARADOR PARA CAMBIAR LOS DE LA MESA EN CUANTO EL CLIENTE APAGUE UN CIGARRILLO.



# ESCAPARATES AUXILIARES O APARADORES

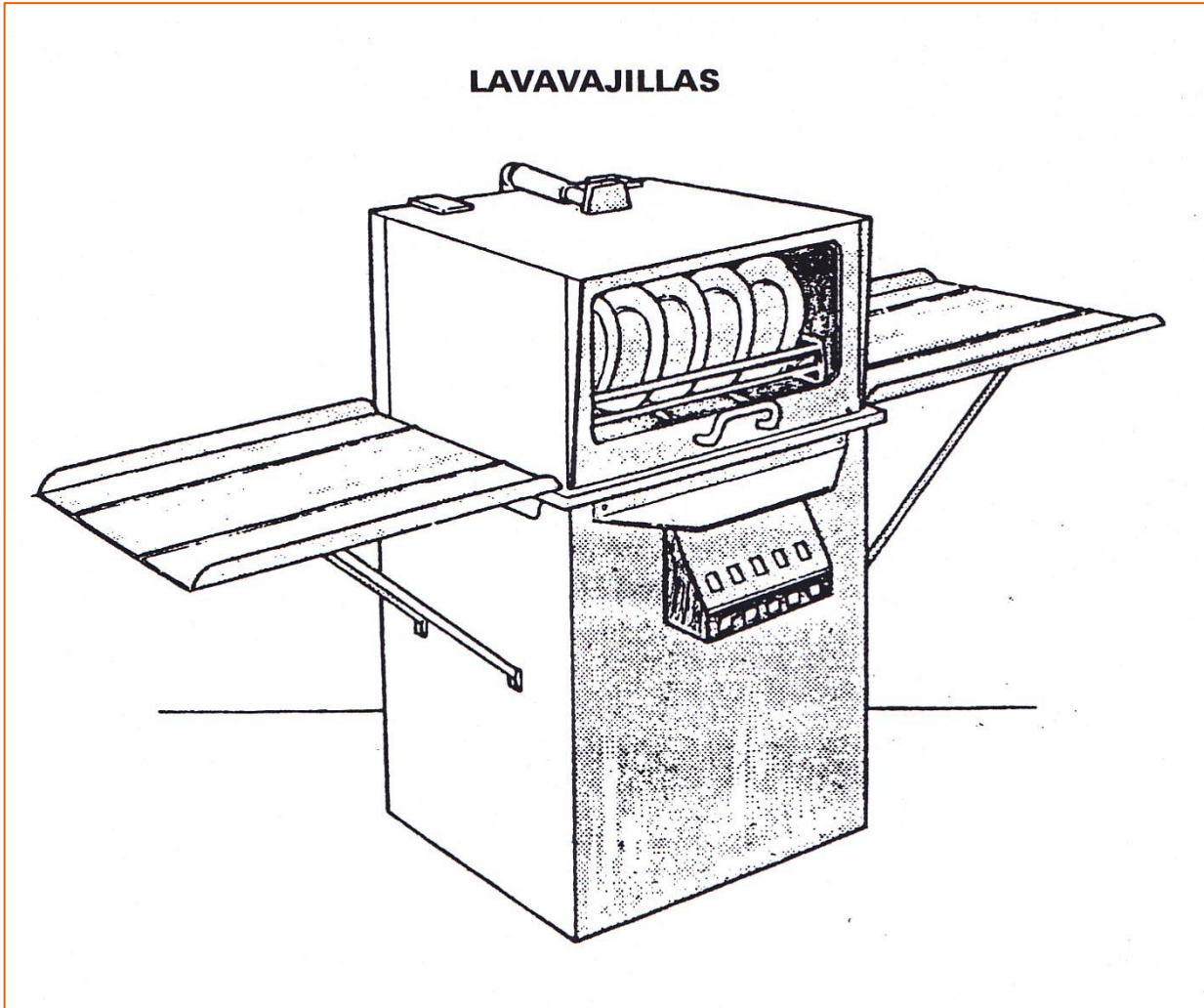
## ○ REPOSICION DEL MATERIAL EN EL APARADOR

- POR LA MAÑANA, AL MONTAR EL APARADOR.
- AL MEDIO DIA, DESPUES DEL SERVICIO DEL ALMUERZO.
- DURANTE EL SERVICIO SIEMPRE QUE SE AGOTE.



# LAVAVAJILLAS INDUSTRIAL

LAVAVAJILLAS



# FACTORES QUE AHORRAN TIEMPO

- TAN PRONTO COMO HAYA DADO LA BIENVENIDA AL CLIENTE **BRINDELE ALGUN SERVICIO** (UNA COPA DE AGUA, UN COCTAIL, UN CAFÉ, UN BOCADO, ETC.) A FIN DE QUEDAR LIBRE UN MOMENTO Y DAR LA BIENVENIDA A OTRO CLIENTE.
- **MIDA CADA PASO.** NO IR Y VENIR A LA COCINA CON LAS MANOS VACIAS.
- **CONVINE ESFUERZOS SIMILARES,** SI HAY DOS MESAS QUE PIDEN COCTELES TOME AMBAS ORDENES ANTES DE IR AL BAR.
- **TENGA SUS CUENTAS, LIBRETAS DE PEDIDOS, LAPIZ EN UN SOLO SITIO.**
- LOS CONSEJOS ANTERIORES LE PERMITIRAN **AHORRAR TIEMPO Y RECIBIR MAS PROPINAS** PORQUE DARA SERVICIO A MAS CLIENTES DE MANERA EFICIENTE.



# EL MONTAJE DE LA MESA Y LA DISPOSICION DE LOS CUBIERTOS

## ○ EL MULETON

ESTE SIRVE PARA:

- EVITAR RUIDOS
- EVITAR ROTURAS POR GOLPES SOBRE SUPERFICIES DURAS
- DAR COMODIDAD AL CLIENTE
- ABSORVE LOS LIQUIDOS QUE PUEDAN DERRAMARSE
- FIJAR EL MANTEL EN LA MESA EVITANDO QUE ETE SE DESLICE

EL MULETON DEBE FIJARSE EN LA MESA MEDIANTE CINTAS COCIDAS EN LAS ESQUINAS O CON ELASTICO AJUSTABLE (MESAS REDONDAS)

NO SE DEBEN USAR CHINCHES PORQUE:

- SE ESTROPEA LA MESA
- CUESTA MUCHO SACARLOS LO QUE EVITA CAMBIAR LOS MULETONES FRECUENTEMENTE.
- EL MULETON SE ROMPE AL TIRAR PARA SACAR EL CHINCHE



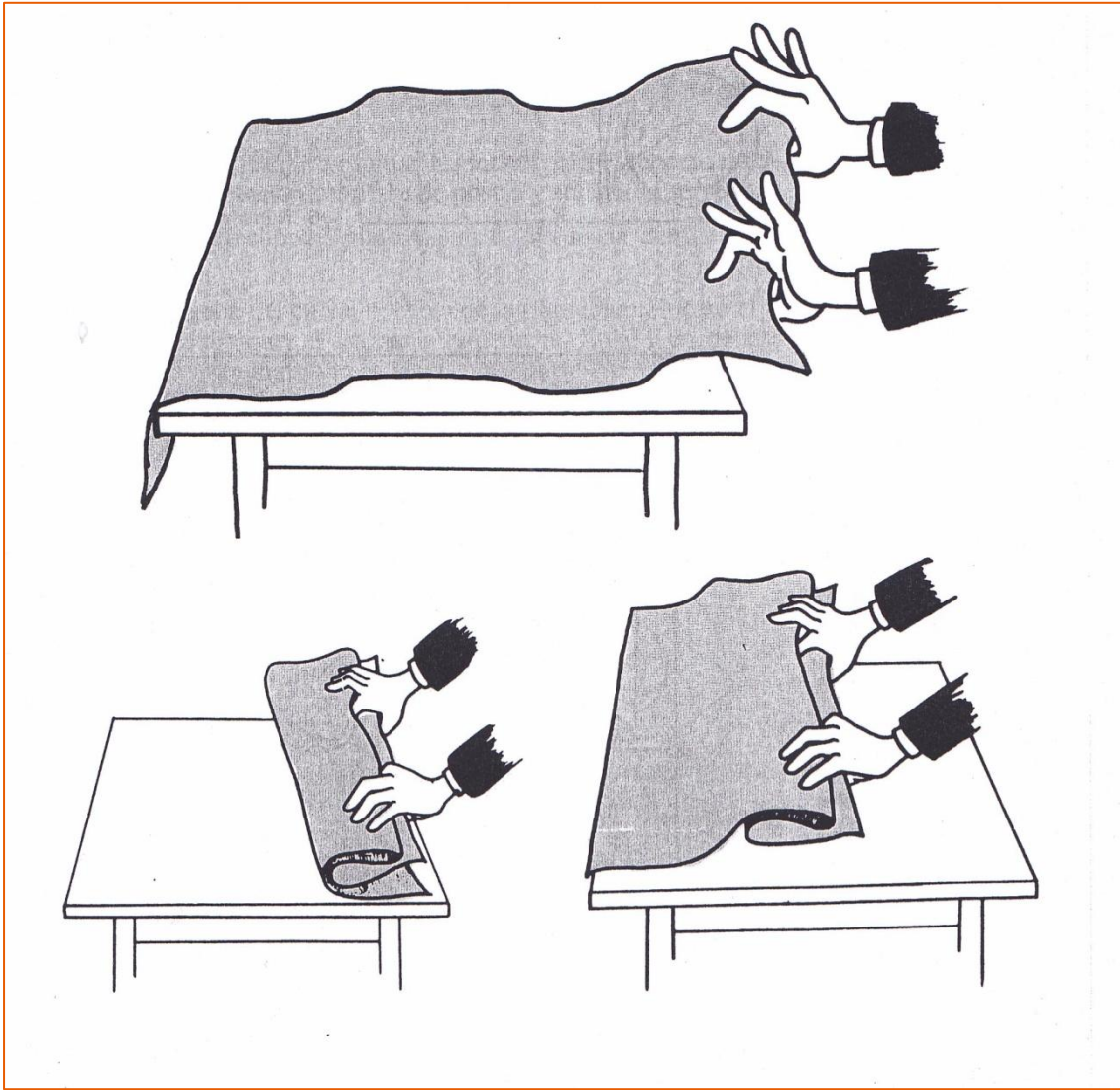
# EL MONTAJE DE LA MESA Y LA DISPOSICION DE LOS CUBIERTOS

## EL MANTEL

- GENERALMENTE SON BLANCOS PERO VARIAN SEGÚN DECORACION.
- SE DEBE CAMBIAR DESPUES DE CADA SERVICIO.
- EN LAS CAFETERIAS O EN RESTAURANTES DE CATEGORIAS INFERIORES SE USAN CUBREMANTELES, ESTE SE CAMBIA DESPUES DE CADA SERVICIO. EL MANTEL EN CASO DE MANCHARSE.
- CUIDAR DE NIVELAR LA CAIDA DEL MANTEL . DEBE SER DE POR LO MENOS 30 CM. LAS ESQUINAS DEBEN COINCIDIR CON LOS ANGULOS.
- “TIRAR LOS MANTELES” EN ARGOT GASTR. = PONER MANTELES.
- PARA COLOCAR EL MANTEL EL GARZON DEBE PARARSE EN EL CENTRO DE UNO DE LOS LADOS DE LA MESA Y DESPLEGAR SOBRE ELLA LOS DOS PRIMEROS DOBLECES DEL MANTEL. DESPUES SUJETA EL LOMO SUPERIOR ENTRE LOS DEDOS CORAZON E INDICE DE AMBAS MANOS Y LA ORILLA O BORDE INMEDIATO SUPERIOR CON LOS DEDOS INDICE Y PULGAR DEJANDO SUELTO EL BORDE INFERIOR. LEVANTA EL MANTEL Y DEJA CAER EL PLIEGUE O PARTE INFERIOR DEL MANTEL POR LA PARTE POSTERIOR DE LA MESA Y LO EXTIENDE AL MISMO TIEMPO QUE SUELTA EL PLIEGUE CENTRAL O SEA EL QUE TIENE SUJETO CON LOS DEDOS CORAZON E INDICE. SE DEBE PROCURAR QUE ESTE DOBLEZ QUEDE EN CENTRO DE LA MESA



## COLOCANDO EL MANTEL SOBRE LA MESA



ACABE DE COLOCAR EL MANTEL SOLTANDO LA ORILLA O BORDE QUE SUJETA CON LOS DEDOS PULGAR E INDICE. EL MANTEL TIENE QUE QUEDAR PERFECTAMENTE ESTIRADO SOBRE LA MESA, IGUALADO Y RECTO POR LOS CUATRO COSTADOS.

NO SE DEBE ALISAR CON LA MANO. ESTE METODO PERMITE RETIRAR EL MANTEL SUCIO AL COLOCAR EL LIMPIO CUANDO LOS CLIENTES ESTAN SENTADOS.



# CARTA Y MENU DEL DIA

## LA CARTA

- ES LA RELACION DE PLATOS AGRUPADOS POR AFINIDADES CADA UNO CON SU PERCIO AL MARGEN, QUE LE PERMITE ELEGIR AL CLIENTE SEGÚN SU GUSTO DENTRO DE LA OFERTA. EN ESTOS PRECIOS SE INCLUYEN LOS IMPUESTOS, IVA, ETC.

## MENU DEL DIA

- ESTE MENU LO CONFECCIONA LIBREMENTE CADA ESTABLECIMIENTO. EN ESPAÑA POR EJ. ESTA NORMADO POR LEY QUE SE COMONGA POR DOS PLATOS, VINO, PAN Y POSTRE, ASI COMO QUE UNO DE LOS PLATOS DEBE TENER CARNE O PESCADO. ADEMAS QUE LOS ALIMENTOS BASE TIENEN QUE IR DE ACUERDO A LA CATEGORIA DEL LOCAL.

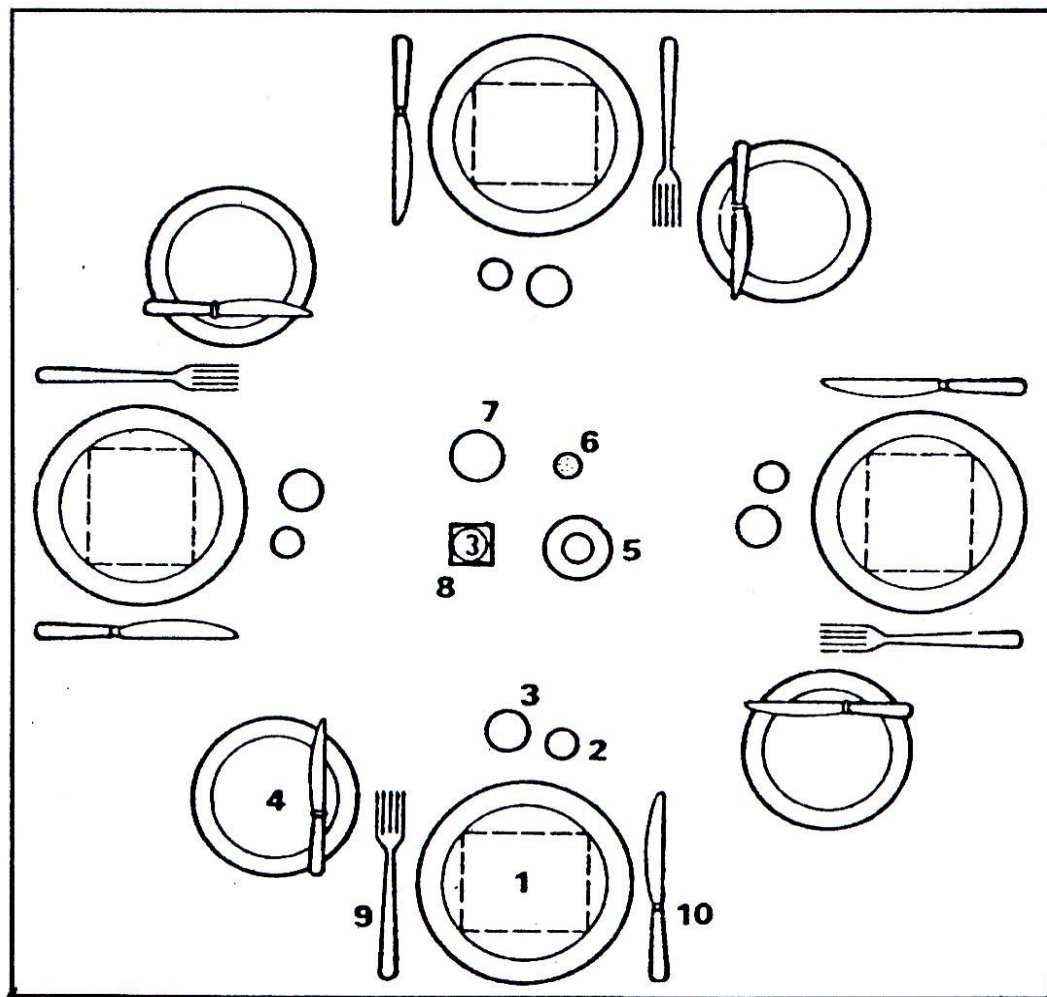
EN ESTE MENU SUELEN HABER DOS O TRES PLATOS EN EL PRIMER GRUPO Y DOS O TRES EN EL SEGUNDO PARA DARLE OPCIONES DE ELECCION AL CLIENTE.

OTRA CONDICION DICTADA ES QUE EL PAN SEA DE 80 GRS. Y QUE LA CANTIDAD DE VINO SEA DE UN CUARTO DE VINO COMUN O CAMBIAR LA MISMA CANTIDAD POR AGUA O ALGUN REFRESCO.

LA LEY TAMBIEN FIJA EL PRECIO SEGÚN LA CATEGORIA DEL LOCAL.



## MESA MONTADA PARA EL SERVICIO



1. Plato trincherero con servilleta
2. Copa de vino
3. Copa de agua
4. Plato de pan con cuchillo
5. Cenicero
6. Salero
7. Pimentero
8. Número de mesa
9. Tenedor trincherero
10. Cuchillo



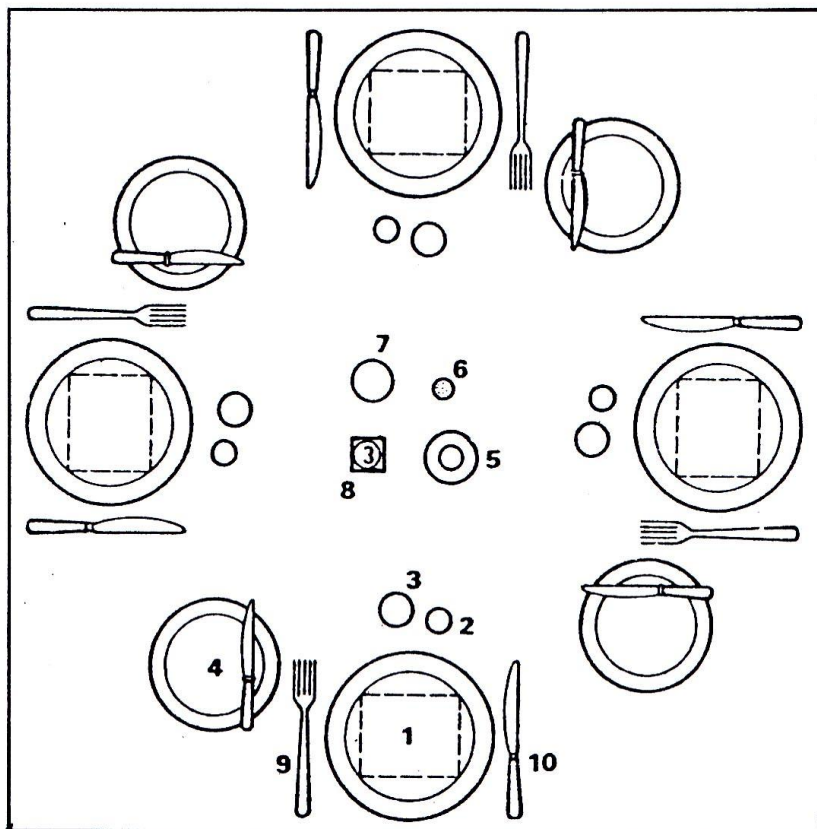
# MONTAJE DE LA MESA PARA SERVICIO A LA CARTA Y MENU DEL DIA

- ❑ **DEBE TENER LOS SIGUIENTES ELEMENTOS**
  - ❑ **PLATO TRINCHERO DE BASE O DE PRESENTACION.**
  - ❑ **PLATO DE PAN**
  - ❑ **CUCHILLO PARA EL PAN (SI SE PONE MANTEQUILLA).**
  - ❑ **CUCHILLO PARA LA ENTRADA**
  - ❑ **CUCHILLO TRINCHERO PARA EL PLATO PRINCIPAL.**
  - ❑ **CUCHARA PARA SOPA.**
  - ❑ **CUCHARILLA PARA POSTRE.**
  - ❑ **TENEDOR DE ENTRADA.**
  - ❑ **TENEDOR TRINCHERO O PARA PLATO PRINCIPAL**
  - ❑ **TENEDOR DE POSTRE**
  - ❑ **COPA DE AGUA (TRANSPARENTE)**
  - ❑ **COPA DE VINO BLANCO (TRANSPARENTE)**
  - ❑ **COPA DE VINO TINTO (TRANSPARENTE)**
  - ❑ **“PETIT MENAGE” (EN EL CENTRO DE LA MESA) Y SERVILLETA.**
  - ❑ **SEGÚN LA POLITICA DEL LOCAL SE PODRAN AGREGAR CENICEROS, UN ARREGLO FLORAL O LLAMADOR ELECTRONICO DE GARZONES.**

**ESTO ES LO QUE DEBE TENER LA MESA PARA CADA CLIENTE. AUN CUANDO LAS MESAS SON PARA 4 PERSONAS SE SUELEN MONTAR 3 PUESTOS. LOS ARREGLOS FLORALES DEBEN SER PEQUEÑOS, BAJOS Y SIEMPRE DE FLORES NATURALES CON AROMAS SUAVES.**



## MESA MONTADA PARA EL SERVICIO



1. Plato trincherero con servilleta
2. Copa de vino
3. Copa de agua
4. Plato de pan con cuchillo
5. Cenicero
6. Salero
7. Pimentero
8. Número de mesa
9. Tenedor trincherero
10. Cuchillo

## COLOCACION DE LOS PLATOS

1. EL PLATO TRINCHERO O BASE, EN EL CENTRO DE CADA LADO DE LA MESA Y A 1CM DEL BORDE.
2. CUIDAR QUE EL LOGO (SI HAY) O ESCUDO DE TODOS LOS PLATOS QUEDE CENTRADO MIRANDO AL CLIENTE.
3. AL LADO IZQ. EL PLATO DE PAN A 10 CM DEL BORDE DE LA MESA Y A 6 O 7 DEL PLATO BASE.

# MONTAJE DE LA MESA PARA SERVICIO A LA CARTA Y MENU DEL DIA

## COLOCACION DE LOS CUBIERTOS

- PRIMERO SE COLOCAN LOS CUBIERTOS PARA LA MANTEQUILLA. SOBRE EL PLATO DE PAN A LA DERECHA DEL PLATO CON EL FILO HACIA LA IZQ. OSEA HACIA EL CENTRO DEL PLATO Y LA EMPUÑADURA HACIA EL COMENSAL. PUEDE SER EL CUCHILLO DE LUNCH O UNO EXPROFESO PARA MANTEQUILLA.
- LOS CUCHILLOS TRINCHEROS SE COLOCAN A LA DERECHA DEL PLATO BASE, CON EL FILO HACIA EL PLATO, PERPENDICULAR A LA MESA Y LA EMPUÑADURA A 1 CM. DEL BORDE.
- LOS TENEDORES TRINCHEROS, AL LADO IZQU. DEL PLATO BASE, CON LAS PUAS HACIA ARRIBA Y TAMBIEN A 1 CM DEL BORDE DE LA MESA, PERPENDICULAR A DICHO BORDE.
- AL PROCEDER AL MONTAJE DE LAS MESAS, LAS CUBIERTOS SE DEBEN LLEVAR EN LA MANO IZQU. ENVUELTOS EN EL LITO. LOS CUCHILLOS COGIDOS POR LAS HOJAS Y LOS TENEDORES POR LOS MANGOS. CUANDO NO SE HAN REPASADO SE IRAN REPASANDO CONFORME SE MONTEN LAS MESAS.



# MONTAJE DE LA MESA PARA SERVICIO A LA CARTA Y MENU DEL DIA

## COLOCACION DE LAS COPAS

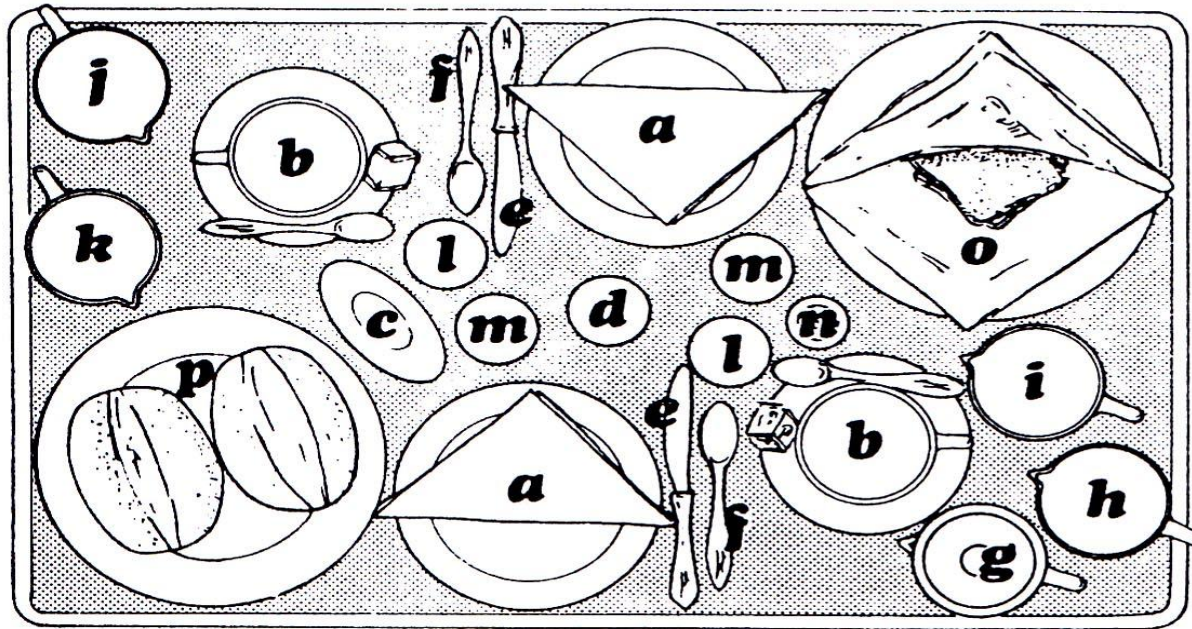
- SE COLOCA LA COPA DE AGUA BOCA ABAJO. A UNOS 5 CM. DEL BORDE SUPERIOR DEL PLATO Y BIEN CENTRADA CON RESPECTO AL PLATO BASE.
- A LA DERECHA LA COPA DE VINO BLANCO, TAMBIEN BOCA ABAJO. A UNOS 3 CM. DE LA COPA DE AGUA Y ALGO MAS CERCA AL BORDE DE LA MESA.
- LAS COPAS ESTARAN BOCA ABAJO HASTA MOMENTOS ANTES QUE ABRA EL RESTAURANTE.

## COLOCACION DE LAS SERVILLETAS

- LAS SERVILLETAS DOBLADAS EN PICO SE SUELEN PONER ENCIMA DEL PLATO, CON EL PICO HACIA EL CENTRO DE LA MESA.
- CUANDO ESTAN DOBLADAS CUADRADAS VER DIBUJO.
- SE PUEDEN DOBLAR DE DISTINTAS FORMAS Y ESTAR COLOCADAS SOBRE EL PLATO O METIDAS EN LA COPA DE AGUA CUANDO SE TRATE DE BANQUETES O COMIDAS ESPECIALES.



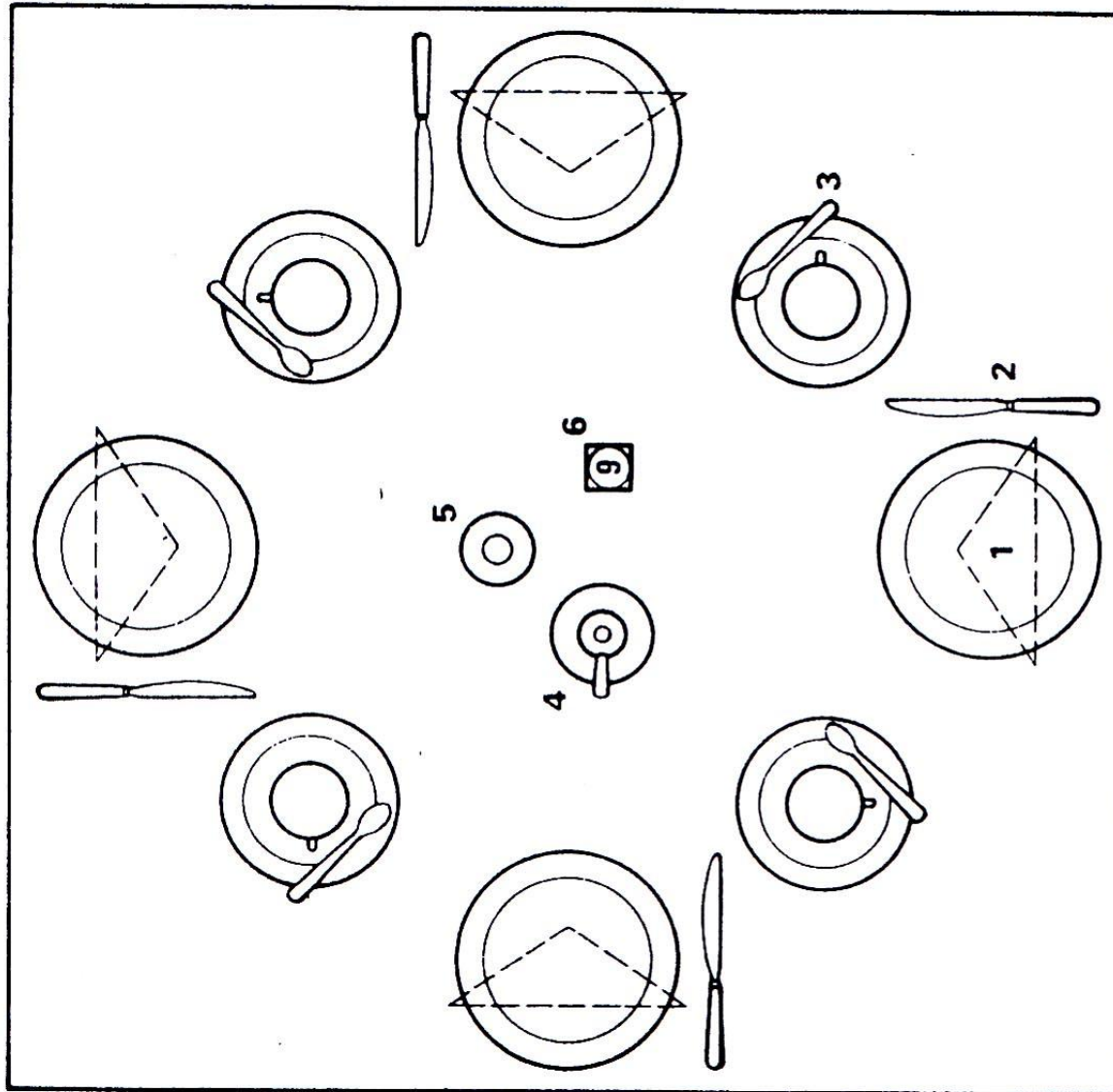
## MESA MONTADA PARA EL SERVICIO DE DESAYUNO



- a = Plato de pan con servilleta de desayuno
- b = Plato y taza de desayuno con cucharilla y azucarillo
- c = Rabanera con mantequilla
- d = Terrina con mermelada
- e = Cuchillo de lunch
- f = Cucharilla
- g = Tetera
- h = Jarrita con leche fría
- i = Jarrita con agua caliente
- j = Cafetera
- k = Jarrita con leche caliente
- l = Zumo de naranja
- m = Huevos pasados por agua
- n = Salero
- o = Plato con tostadas
- p = Plato con «suizos»

- EN LUGAR DE PLATO BASE SE COLOCA EL PLATO DE POSTRE Y ENCIMA LA SERVILLETA
- AL LADO DER. DEL PLATO Y CON EL FILO HACIA ADENTRO SE PONDRA EL CUCHILLO DE POSTRE
- A LA DER. DEL CUCHILLO CERCA DE LA PUNTA, SE COLOCA EL PLATO DE DESAYUNO CON LA TAZA BOCA ARRIBA Y EL ASA A LA DER. ALADO VA LA CUCHARILLASOBRE EL PLATO.
- EN EL CENTRO EL AZUCARERO, EL N° DE MESA Y CENICERO

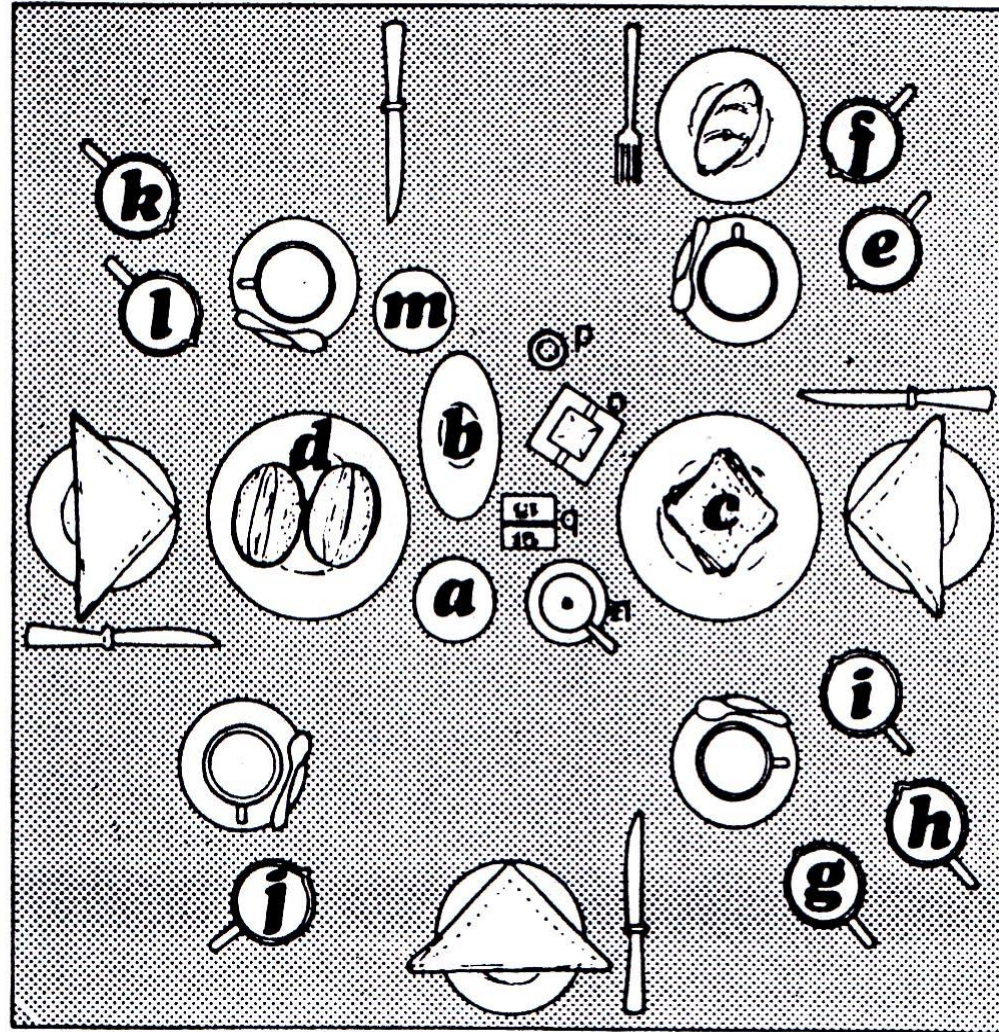
# MESA MONTADA PARA EL SERVICIO DE DESAYUNO



1. Plato de postre con servilleta
2. Cuchillo de postre
3. Taza desayuno con su platillo y cucharilla
4. Azucarero con su tapa y cucharilla
5. Cenicero
6. Número de mesa



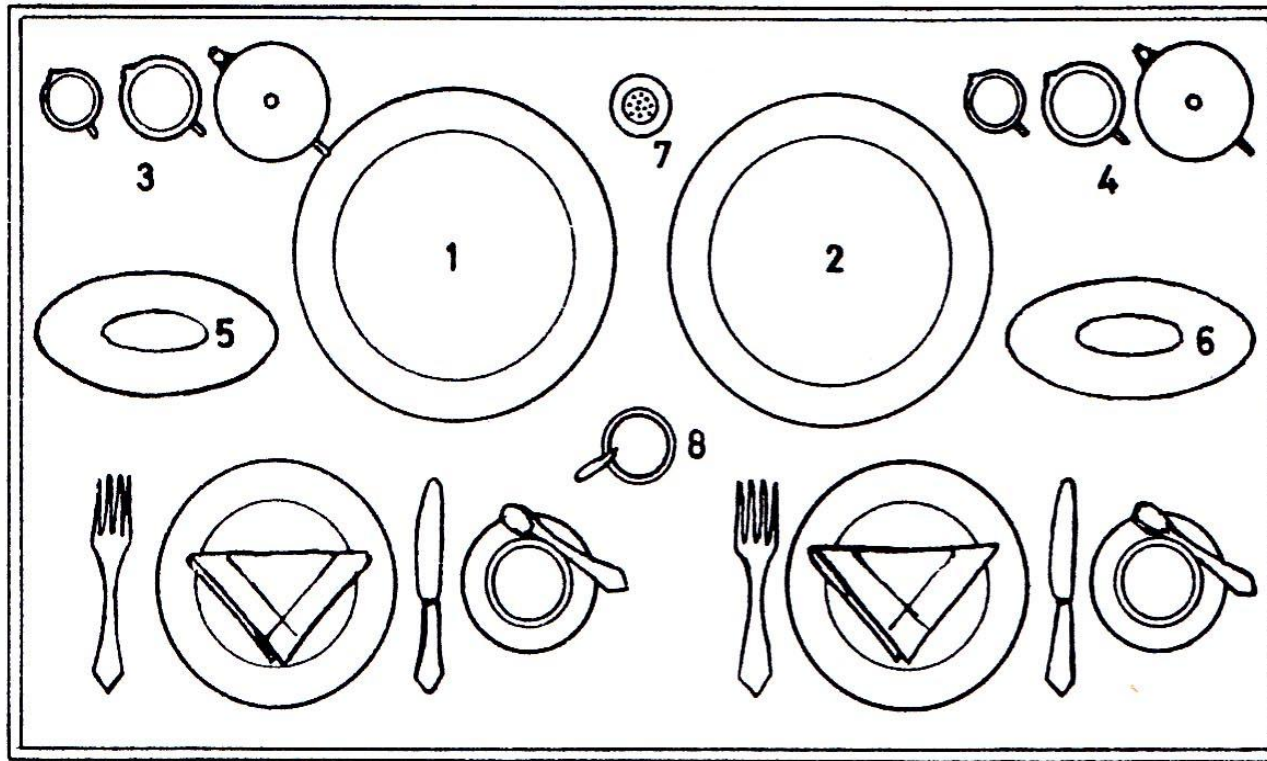
# MESA MONTADA PARA EL SERVICIO DE DESAYUNO



- a = Terrina con mermelada
- b = Rabanera con mantequilla
- c = Plato con tostadas
- d = Plato con «suizos»
- e = Cafetera
- f = Jarrita con leche caliente
- g = Tetera
- h = Jarrita con leche fría
- i = Jarrita con agua caliente
- j = Jarrita con chocolate
- k = Tetera
- l = Jarrita con agua caliente
- m = Platillo con rodaja de limón
- n = Azucarero
- o = Cenicero
- p = Salero
- q = Número de mesa



# MESA MONTADA PARA EL SERVICIO DE DESAYUNO



1. Bollería
2. Pan y tostadas
3. Servicio café
4. Servicio té
5. Mermelada
6. Mantequilla
7. Salero
8. Azúcar



# INFORMESE ANTES DEL SERVICIO

## ○ CONOZCA SUS PRODUCTOS

- TIENE QUE SABER QUE PRODUCE EL LOCAL (LO QUE ESTA EN LA CARTA), QUE SABOR TIENEN Y COMO LUCEN .ASI PODRA SERVIRLOS Y VENDERLOS MEJOR

## ○ ¿QUE CONTIENE EL MENU?

- MEMORICE CADA UNO DE LOS ELEMENTOS DEL MENU. INCLUSO SU SUPERIOR PUEDE PEDIRLE QUE MEMORICE LOS PRECIOS.
- MEMORICE LA PRONUNCIACION CORRECTA DE LOS NOMBRES.
- SI NO ESTA SEGURO **¡PREGUNTE!**

## ○ ¿CUALES SON LAS ESPECIALIDADES DEL DIA?

- ALIMENTOS ESPECIALES
- BEBIDAS ESPECIALES
- COMIDAS COMPLETAS DISEÑADAS PARA SERVIRSE RAPIDAMENTE
- OFERTAS DE PRECIOS
- PLATOS DERIVADOS DEL “DIA DE LA CARNE” O DEL “DIA DEL MARISCO”
- YA SEA QUE ESTAS ESPECIALIDADES ESTEN INCLUIDAS EN EL MENU O NO, TIENE QUE SABER
- CUALES SON Y DE QUE ESTAN COMPUESTAS.



# INFORMESE ANTES DEL SERVICIO

## ◦ ¿CUALES SON LAS ESPECIALIDADES DE LA CASA?

- LOS PLATOS O TRAGOS QUE SE HAN CONVERTIDO EN LOS FAVORITOS DE LOS CLIENTES.
- LOS PLATOS O TRAGOS QUE HAN CONTRIBUIDO A ESTABLECER LA REPUTACION E IDENTIDAD DEL LOCAL.
- EL GARZON TIENE QUE SABER:
  - EL TAMAÑO DE LAS PORCIONES
  - LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS CON QUE SE ELABORO EL PLATO
  - EL TIPO DE ACOMPAÑAMIENTO
  - LOS INGREDIENTES PRINCIPALES (EJ.: SI TIENE AJO O NO)
  - EL TIEMPO QUE TARDA EN SER PREPARADO

## ◦ ¿COMO SE PREPARA CADA ALIMENTO?

- EL GARZON TIENE QUE SABER SI LAS ENTRADAS O PLATOS PRINCIPALES SE PREPARAN:
  - TOSTADOS
  - HORNEADOS
  - HERVIDOS
  - ASADOS A LA PARRILLA
- EL GARZON TIENE QUE SABER COMO SE PREPARA LA COMIDA
  - ¿LAS VERDURAS SON COCINADAS AL VAPOR O HERVIDAS?
  - ¿LOS CHAMPIÑONES SON ASADOS O REBOSADOS Y FRITOS?
  - SI LA INFORMACION NO ESTA EN EL MENU **PREGUNTE** AL CHEF



# INFORMESE ANTES DEL SERVICIO

## ○ ¿CUALES SON LOS INGREDIENTES?

- **ESTUDIE** LOS INGREDIENTES. **AVERIGUE** QUE CONTIENE POR EJ.: LA ENSALADA DEL CHEF. SI LAS PAPAS ESTAN UNTADAS CON MANTEQUILLA. SI LA SALSA TIENE AJO....
- **NADA DEBE PRESENTARSE COMO LO QUE NO ES.** EJ.:LOS ALIMENTOS CONGELADOS NO PUEDEN PRESENTARSE COMO FRESCOS.
- HAY QUE DESCRIBIR LOS PLATOS CON **PRESICION** .
- AL DESCRIBIR LOS PLATOS TIENEN QUE SER UNA **TENTACION**
  - MELON FRITO CON LA **FAMOSA** SALSA DEL CHEF
  - STEAL **TIERNO** ASADO **AL GUSTO**
  - HUEVOS **FRESCOS** DE GALLINA **CRIOLLA**, ETC.

## ○ ¿QUE TAN GRANDES SON LAS PORCIONES?

- USTED PUEDE SABERLO **PREGUNTANDO Y OBSERVANDO**
- USAR SU PROPIO CRITERIO PARA RESPONDER A LOS CLIENTES. EJ. SI LE PREGUNTAN SI X PLATO ES SUFICIENTE PARA DOS PERSONAS, SU RESPUESTA DEPENDERA DE QUE MAS HAYAN ORDENADO Y DEL TAMAÑO DE LOS PLATOS.



# INFORMESE ANTES DEL SERVICIO

## ◦ QUE ENTREMESES INCLUYE?

- LOS MENUS EN SU MAYORIA **INDICAN** QUE ENTREMESES INCLUYEN CON CADA ENTRADA Y A MENUDO LOS CLIENTES PUEDEN **ESCOGER** ENTRE OPCIONES EJ.: PORCION DE PAPA, COCIDA O PICADA CON CARNE, O CHOCLO CON MANTEQUELLA, ENSALADA CON SALSA, ETC.
- SEGURAMENTE USTED TENDRA QUE **REPETIR LAS OPCIONES CORTESMENTE, DE BUENA GANA Y CON UNA SONRISA. RECUERDE QUE ESE ES SU TRABAJO.**

## ◦ ¿QUE GUARNICIONES SE EMPLEAN?

- “GARNIR” ADORNAR CON GUSTO. EJ.: LA DU BARRY (COLIFLOR CON SALSA MORNAY Y PAPAS CHATEAU) O LA BOURGUIGNON (CEBOLLA PERLA, CHAMPIGNONES SALTEADOS EN MANTEQUILLA Y TROCITOS DE TOCINO).
- LAS GUARNICIONES PUEDEN VENIR YA MONTADAS EN EL PLATO DESDE LA COCINA O MONTADAS EN UNA FUENTE O PLAQUE PARA QUE EL GARZON CON LAS TENAZAS UBIQUE LA GUARNICION CUIDADOSAMENTE EN EL PLATO DEL COMENSAL
- AL SUJERIR UN PLATO EL VENDEDOR DEBE EVITAR:
  - NO REPETIR TEXTURA
  - NO REPETIR COLOR EJ.: PESCADO FRITO Y PAPAS FRITAS
  - NO REPETIR SABOR
  - NO REPETIR METODO DE PREPARACION EN EL MISMO PLATO O CON LOS OTROS, INCLUSO EL POSTRE.



# INFORMESE ANTES DEL SERVICIO

## o ¿ESTAN PERMITIDAS LAS SUSTITUCIONES?

- LA **POLITICA** DEL RESTAURANTE INDICA COMO MANEJAR SITUACIONES DE CAMBIO DENTRO DE UN PLATO DEL MENU.
- EL GARZON DEBE **CONOCER LAS REGLAS Y SEGUIRLAS**.
- HOY LOS CLIENTES PREFIEREN UN SERVICIO **DESESTANDARIZADO**, LA **FLEXIBILIDAD** Y **ADAPTABILIDAD** RESULTAN VITALES PARA ATENDER CON ÉXITO A UNA DEMANDA CADA VEZ MAS EXIGENTE.
- UN ALTO GRADO DE **ADAPTACION** A LAS EXIGENCIAS DEL CLIENTES A VECES RESULTA DIFICIL. UNA VEZ QUE SE HACE UNA EXCEPCION TENDRA QUE **SEGUIR HACIENDOLA** Y EL CLIENTE EN UN FUTURO EXIGIRA LO MISMO A LOS OTROS GARZONES.
- **EN CASO DE SUSTITUCIONES, DEBERA INFORMAR AL CLIENTE:**
  - o SI EXISTE UN SOBREPRECIO.
  - o SI EXISTE UN CONSUMO MINIMO. (EJ. SI SOLO QUIERE UNA TAZA DE CAFÉ.....)
  - o SI EXISTE UN SOBREPRECIO POR PLATO SI DOS CLIENTES QUIEREN COMPARTIR DE UNO SOLO.
  - o SI EXISTE UN SOBREPRECIO EN CASO DE QUE UN CLIENTE QUIERA ORDENAR UNA COMIDA MUY PEQUEÑA A LA HORA DE LA CENA.



# SERVICIO DE BEBIDAS

EL SERVICIO DE VINOS, CHAMPAGNE Y CERVEZA REPRESENTA UNA ATENCION IMPORTANTE. BRINDARLO EN BUENA FORMA **CONSOLIDA EL PRESTIGIO** DEL LOCAL. EL DESCUIDARLO **AFFECTARA LAS VENTAS Y CAPTACION DE NUEVOS CLIENTES**

## ○ CARTA DE VINOS

DESPUES DE TOMAR LA COMANDA DE COMIDA SE OFRECE LA BEBIDA. SE OFRECE LA CARTA DE VINOS Y SE ACONSEJA MARCA Y CALIDAD DE ACUERDO A LOS MANJARES PEDIDOS. EN LOS REST. DE LUJO LO HACE EL SOMELIER. REGLAS ELEMENTALES: VINOS BLANCOS PARA ENTREMESSES Y PESCADOS. VINOS ROJOS Y TINTOS PARA CARNES ROJAS Y DE CAZA. VINOS DULCES PARA POSTRES. SIEMPRE HAY UN VINO QUE ARMONIZA MEJOR CON CADA COMIDA.

## COMANDA DE VINOS Y BEBIDAS

SE REDACTA IGUAL QUE LA DE COMIDAS. EL ORIGINAL UNA VEZ SELLADO POR EL CAJERO, VA A LA BODEGA PARA QUE LE ENTREGUEN EL PEDIDO, LA COPIA SE QUEDA EN CAJA Y LA OTRA CON EL CAMARERO PARA SABER QUE BEBIDA SERVIR.

## TIPOS DE VINOS SEGÚN LOS MANJARES:

EL GARZON DEBE CONOCER LOS VINOS Y SABER ACONSEJAR EL INDICADO PARA CADA COMIDA



# TIPOS DE VINOS SEGÚN LOS MANJARES-MARIDAJE

## COMIDAS

## TIPO DE VINO

- Sopa de tortuga o rabo de buey, caldos, sopas ligeras..... → Oporto blanco o jerez
- Sopas espesas, cremas o potajes..... → Ninguno
- Entremeses fríos sencillos, platos fríos → Vino blanco ligero tipo Moselle
- Entremeses fríos sencillos, salmón ahumado, langosta, mayonesa..... → Vino blanco fuerte, tipo Claret, Borgoña o vinos del Rhin
- Otros platos fríos..... → Vinos blancos
- Pescado hervido..... → Vinos blancos ligeros.
- Pescado frito o a la parrilla servido con salsa mayonesa o tártara..... → Vinos tintos fuertes (Borgoña, Hock y similares).
- Tortilla o platos calientes de huevos. → Vinos rosados o blancos
- Carnes blancas (pollo, ternera)... → Vinos tintos y ligeros o rosados
- Carnes rojas y aves (pavo, pato) → Vinos tintos fuertes tipo Borg.)
- Caza..... → Vinos rojos muy fuertes
- Quesos duros, tipo Gruyère..... → Vinos blancos
- Quesos blandos y cremosos..... → Vinos tintos
- Fruta..... → Vinos espumosos
- Flanes, tartas , etc..... → Vinos blancos dulces, Moscateles y vinos espumosos.
- Helados, tortillas, dulces, crepes, etc. → Vinos dulces, tipos Sauternes, Graves o champagnes

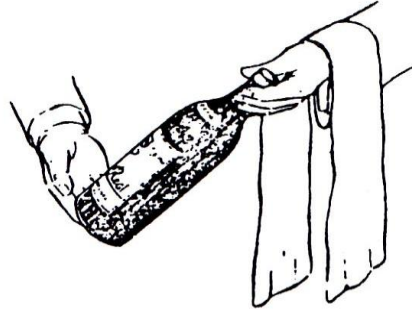


# COMO SERVIR VINO

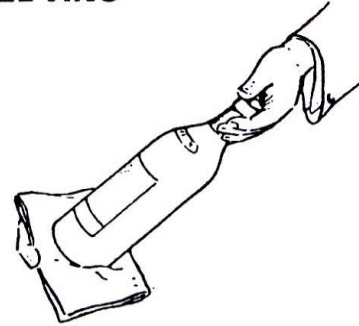
MIENTRAS SE ELABORA LA COMIDA HAY QUE SERVIR LA BEBIDA. EL CLIENTE SE SENTIRA ATENDIDO DESDE EL PRIMER MOMENTO Y SE INCREMENTARA LA VENTA DE BEBIDA.

## 1. PRESENTAR

### PRESENTACION DEL VINO



PRESENTANDO LA BOTELLA DE VINO TINTO

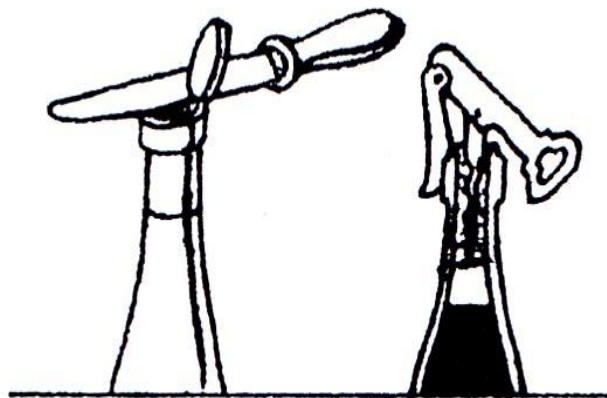


PRESENTANDO LA BOTELLA DE VINO BLANCO



# COMO SERVIR EL VINO

1. **PRESENTAR** LA BOTELLA AL ANFITRION P/ QUE VERIFIQUE SI ES LA QUE PIDIO, DARLE TIEMPO A QUE LA MUESTRE Y HAGA ALGUN COMENTARIO.
2. **PROCEDER A CORTAR LA CAPSULA** QUE CUBRE LA PARTE SUPERIOR DE LA BOTELLA, POR DEBAJO DEL GOLLETE P/ QUE EL PLOMO NO SE VAYA A MEZCLAR CON EL SABOR DEL VINO. CORTAR EL ESTAÑO DE LA CAPSULA A ½ CM. DEL BORDE.



Cortar cápsula estaño. Introducir sacacorchos



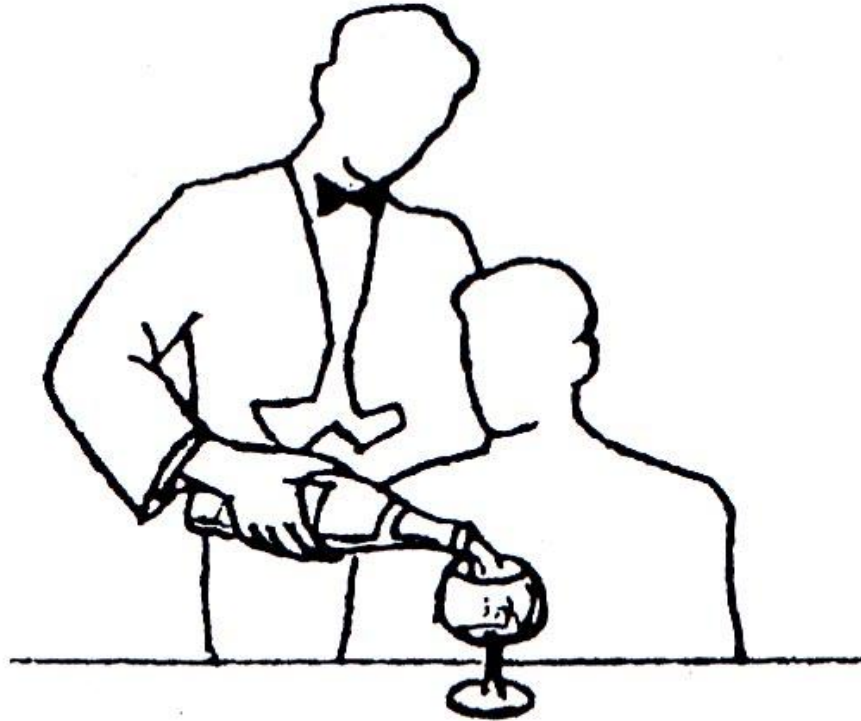
# COMO SERVIR EL VINO

3. **ESPERAR LA APROBACION** DEL CLIENTE (ANFITRION)
4. **LIMPIAR EL GOLLETE CUIDADOSAMENTE** ANTES Y DEPUES DEL DESCORCHE.
5. **EVITAR ROMPER EL CORCHO O PERFORARLO** YA QUE PODRIA CAER UN TROZO AL VINO
6. **OLER EL CORCHO CON CUIDADO**, EL OLOR DEBE SER A VINO
7. **NO AGITAR LA BOTELLA AL DESCORCHARLA** YA QUE SE PUEDE ENTURBIAR UN VINO AÑEJO. SE GIRA EL SACACORCHOS Y NO LA BOTELLA.
8. **ELIMINAR LAS PRIMERAS GOTAS EN UNA COPA APARTE** P/ ELIMINAR POSIBLES PEDACITOS DE CORCHO.
9. **HACER DEGUSTAR O DAR UNA CATA** DE UN POCO DE VINO AL ANFITRION, AL COMENSAL DE MAYOR EDAD O AL DESIGNADO POR SU MAYOR CONOCIMIENTO.



# COMO SERVIR EL VINO

**10. SERVIR** UNA VEZ RECIBIDA LA APROBACION . PRIMERO A LAS SEÑORAS (SI LAS HAY), EMPEZAR POR LA QUE ESTA A LA DERECHA DEL ANFITRION O POR LA DE MAS EDAD, LUEGO A LOS VARONES Y POR ULTIMO AL ANFITRION.



Forma para servir los vinos



# COMO SERVIR EL VINO

**11. ESCANCIAR** Y AL TERMINAR GIRAR LIGERAMENTE EL CUELLO DE LA BOTELLA Y SECARLO, CON LA SERVILLETA DOBLADA QUE SE LLEVA EN LA MANO IZQUIERDA. NO ENVOLVER EL VINO CON LA SERVILLETA Y MANTENER LA ETIQUETA HACIA ARRIBA.

## **12. ¿HASTA DONDE LLENAR LA COPA? :**

- PARA EL VINO TINTO: LLENAR A MEDIAS LA COPA O 2/3
- PARA EL VINO BLANCO: LLENAR  $\frac{3}{4}$  LA COPA
- PARA VINOS TINTOS PRESENTARLOS EN CESTO PORTA BOTELLAS(SOLO LOS GRANDES VINOS VIEJOS DE CALIDAD, ES DECIR QUE TENGAN POR LO MENOS 8 AÑOS DE EDAD). PARA SERVIR ESTOS VINOS SE DEBE TOMAR LA COPA C/ LA MANO Y SERVIRLA HASTA LA MITAD
- NO TAPAR NUNCA CON EL CORCHO UNA BOTELLA ABIERTA
- LA COPA SE VUELVE A LLENAR CUANDO SOLO QUEDE UN POCO DE VINO AL FONDO, NO CUANDO ESTA A MEDIAS FORZANDO LA CONSUMICION.
- CUANDO EL CLIENTE NO TOMA VINO PEDIR PERMISO PARA RETIRAR LA COPA INNECESARIA.
- SI LOS CLIENTES PIDEN OTRA BOTELLA DE VINO (AUNQUE SEA IGUAL A LA QUE ESTABAN CONSUMIENDO SE LES CAMBIA LA COPA)

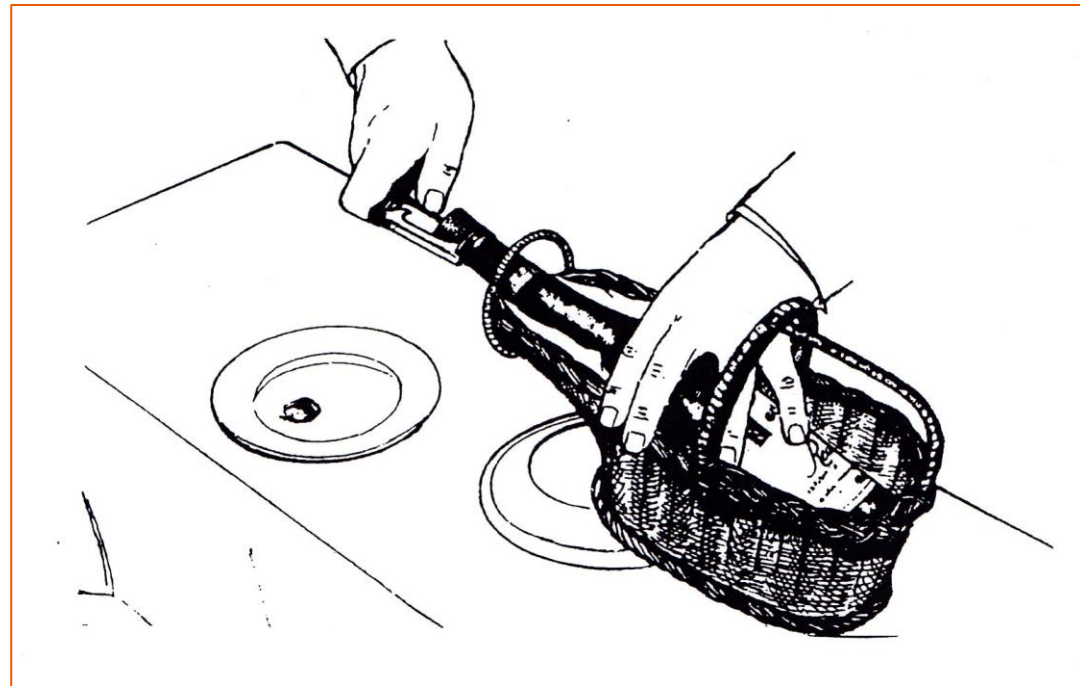
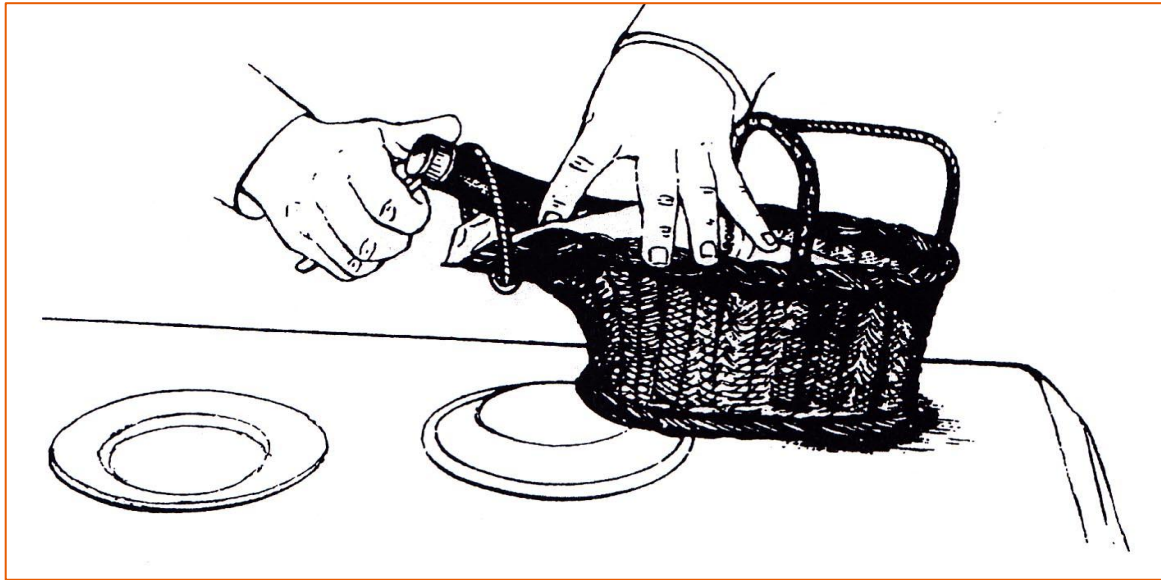


# COMO SERVIR EL VINO

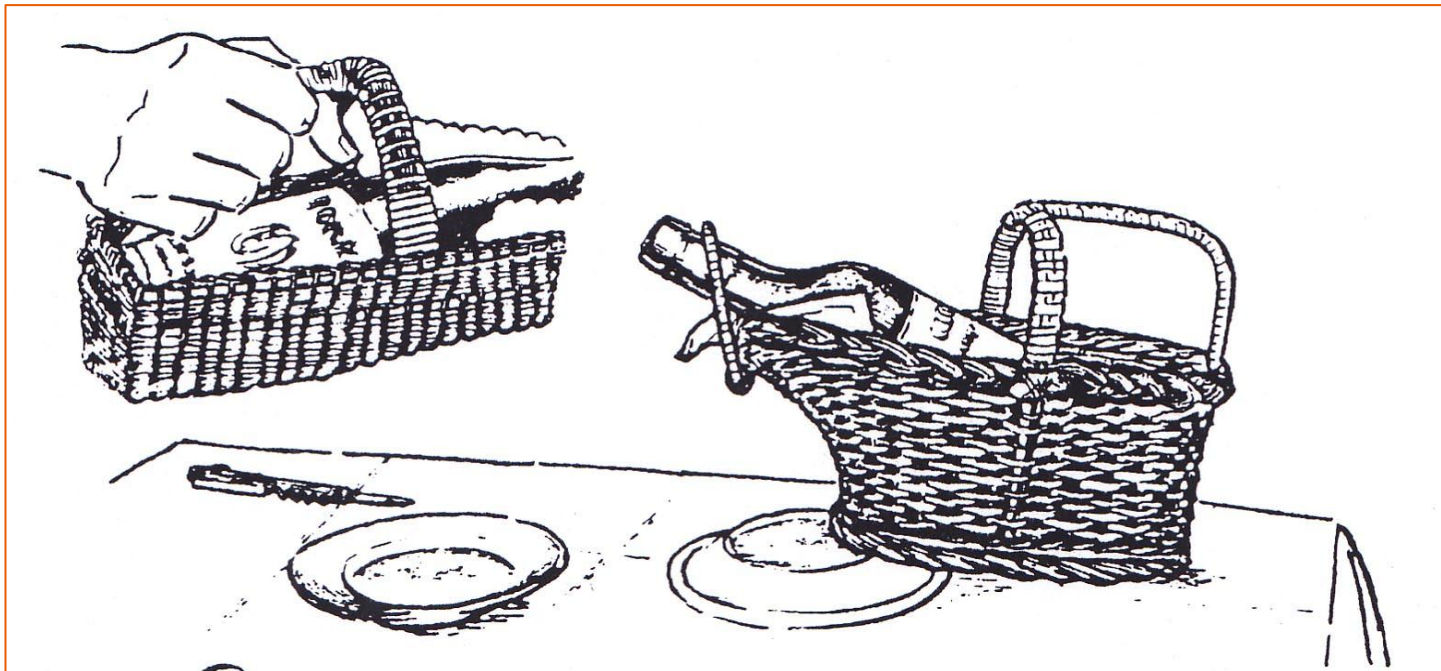
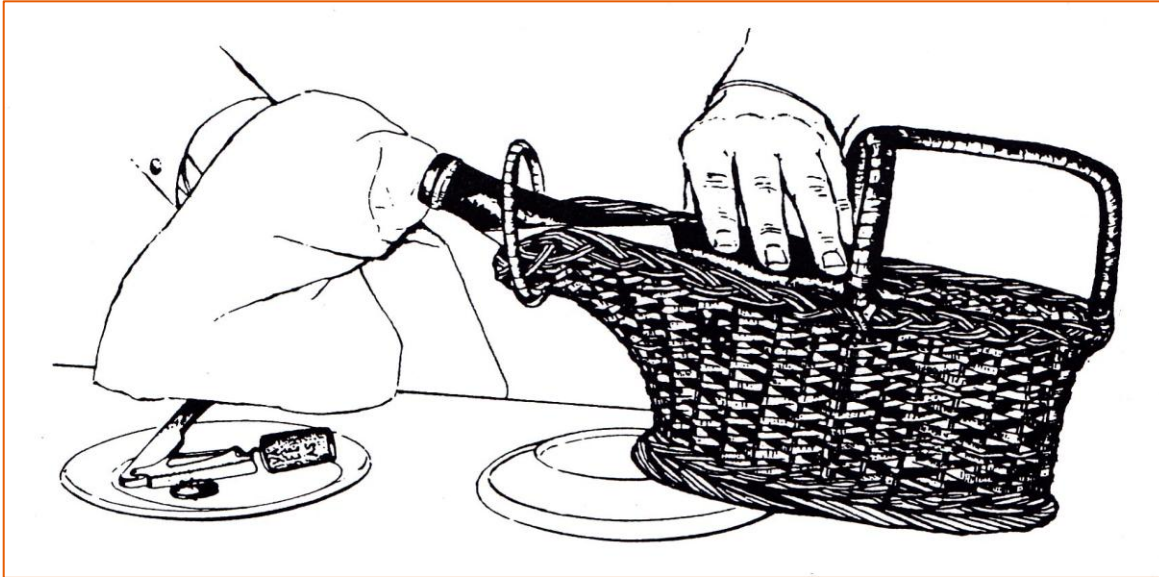
- 13. MANERA DE SERVIR LOS VINOS BLANCOS Y ROSADOS.** EN UN CUBO DE HIELO C/ LA BOTELLA ADENTRO, QUE SE LLEVA A LA MESA DE SERVICIO MAS PROXIMA, AL PORTA CUBOS O AL GUERIDON . EN TORNO AL CUELLO SE LIA UNA SERVILLETA CUDANDO QUE NO SE MOJE. LOS VINOS BLANCOS Y ROSADOS SE SIRVEN IGUAL. COMO TODOS LOS VINOS SE ALMACENAN EN LAS CAVAS O SOTANOS EN POSICION HORIZONTAL CON LAS ETIQUETAS ARRIBA , SE DEBE MANTENER ESTA POSICION AL MANUPULARLA Y SERVIR, SE HARA CON TODA CLASE DE VINOS PERO ESPECIALMENTE CON LOS AÑEJOS. SINO LOS POSOS SE REMOVERIAN Y ENTURBIARIAN EL VINO ESTROPEANDO EL SABOR Y COLOR.
- 14. CUANDO EL SERVICIO ES DE VINO DE RESERVA O AÑEJO.** COMO SE INDICA ARRIBA. MANTENER LA POSICION EN LA QUE ESTABA EN LA CAVA. COLOCAR LA BOTELLA EN CANASTILLOS O DECANTAR (TRASVASAR). TANTO EL DESCORCHE COMO EL SERVICIO SE REALIZA CON LA BOTELLA DENTRO DEL CESTO Y SIN MOVERLA.
- 15. DECANTANDO EL VINO.** ALGUNOS VINOS C/ UN FONDO DE POSOS GRANDE, P/ SERVIRLOS COMODAMENTE Y EVITAR QUE SE ENTURBIEN Y CAMBIEN DE SABOR, SE DECANTAN O TRASVASAN A UNA BOTELLA **DECANTER**, DEJANDO MANAR LENTAMENTE EL LIQUIDO DESDE LA BOTELLA ORIGINAL Y **DESPUES DE HABER MOSTRADO** LA BOTELLA ORIGINAL **CERRADA** AL ANFITRION Y HABERLA **ABIERTO** EN SU **PRESENCIA**. **EVITAR GIRAR** LA BOTELLA O **IMPRIMIRLE** ALGUN **MOVIMIENTO BRUSCO**.



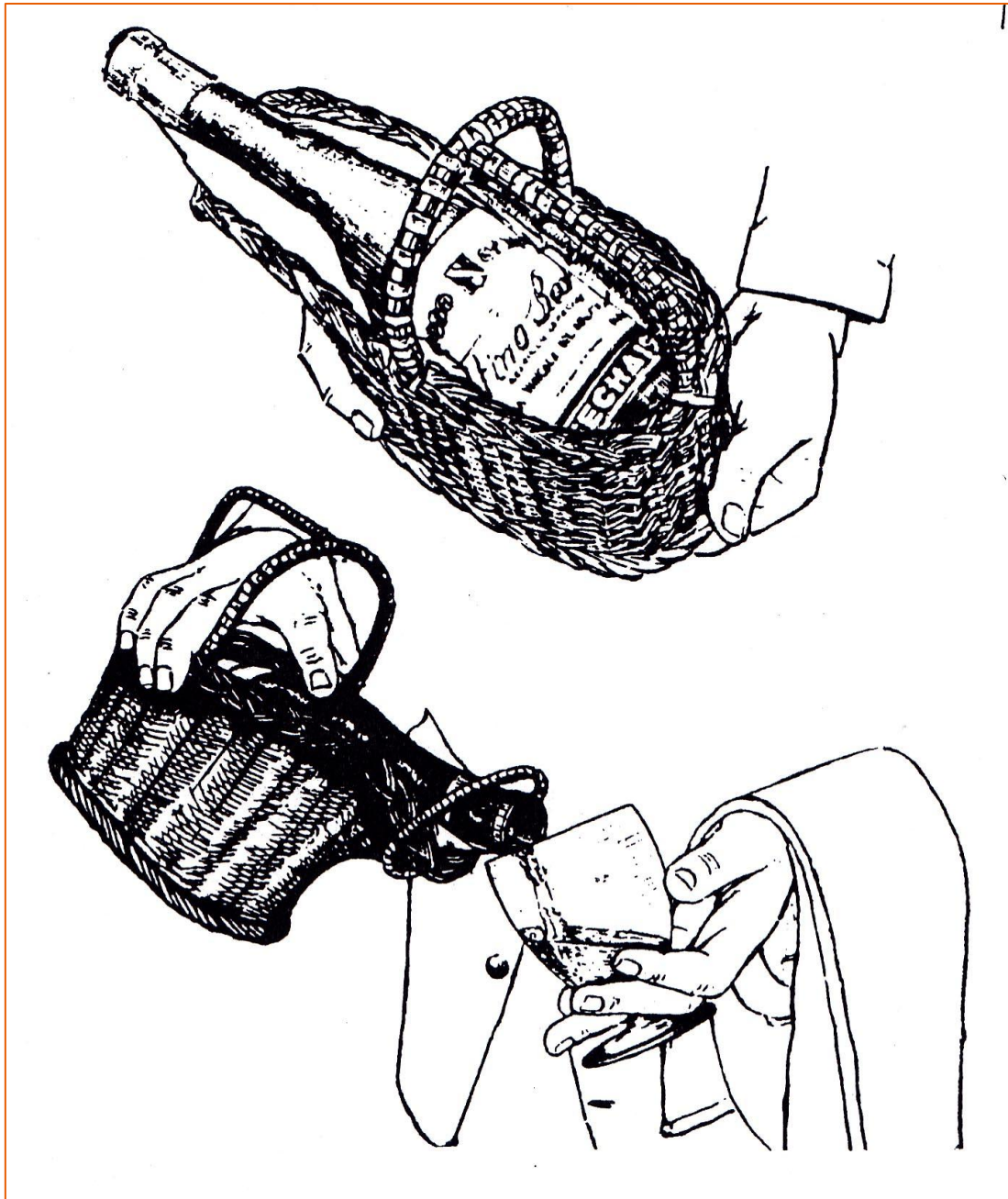
# COMO SERVIR EL VINO



# COMO SERVIR EL VINO



# COMO SERVIR EL VINO



# EN QUE SE DEBE SERVIR EL VINO

- A. **LA FORMA VISUAL** ES UNA DE LAS MAS IMPORTANTES PARA APRECIAR EL VINO. ES IMPORTANTE UTILIZAR **COPAS SE CRITAL INCOLORO**. EL VINO DEBE VERSE CON CLARIDAD.
- B. **LA FORMA REDONDA** DE LA COPA, COMO TULIPA O GLOBO, CON BORDES CERRADOS HACIA EL INTERIOR, PARA QUE EL PERFUME SE DISTRIBUYA MEJOR Y SE VOLATILICE HACIA LA NARIZ, ES LA RECOMENDADA
- C. **LA COPA DEBE TENER PIE** P/ TOMARLA DE ALLI, P/ NO MODIFICAR LA TEMPERATURA DEL VINO O EMPAÑAR EL CRISTAL.
- D. **EL TAMAÑO DE LA COPA DEBE SER GENEROSO** Y LLENARLA SOLO HASTA LA MITAD, DAJANDO EL RESTO DEL ESPACIO PARA EL MOVIMIENTO DE ROTACION DEL VINO QUE LIBERA EL PERFUME.
- E. **LAS COPAS DE DIFERENTES TAMAÑOS** SE USAN CUANDO SE SIRVE MAS DE UN VINO EN LA COMIDA. LOS TINTOS SE SIRVEN EN COPAS MAS GRANDES QUE LOS BLANCOS.
- F. **SI LOS CLIENTES ESTAN BEBIENDO SOLO UN COLOR DE VINO** LA COPA MAS GRANDE SERA P/ EL MAS AÑEJO.
- G. **SE DEBEN SUSTITUIR LAS COPAS CUANDO SE CAMBIA EL VINO** AUNQUE SEA DEL MISMO TIPO.



# SERVICIO DEL VINO

## ○ CALCULO POR BOTELLA

- ES DIFÍCIL CALCULAR CUANTAS BOTELLAS SE VENDERÁN EN EL SERVICIO.
- COMO NORMA GENERAL SE CALCULA UNA BOTELLA DE  $\frac{3}{4}$  LT. PARA 3 O 4 PERSONAS SEGÚN SEA VINO BLANCO O TINTO.
- EL VINO TINTO POR SER DE MAYOR GRADO ALCOHOLICO SE CONSUME EN MENOR CANTIDAD. POR LO GENERAL UNA BOTELLA ES SUFICIENTE PARA 4 PERSONAS.
- EL VINO BLANCO SE CALCULA UNA BOTELLA PARA 3 PERSONAS.
- POR OTRA PARTE EL VINO BLANCO SE LLENA  $\frac{3}{4}$  PARTES DE LA COPA MIENTRAS QUE EL TINTO  $\frac{2}{3}$  O LA MITAD.

## ○ ESTADO DEL VINO

- LA MEJOR FORMA DE SABER SI EL VINO ESTA EN MAL ESTADO (AGRIO O PICADO) SERIA PROBARLO. ESTO NO SE PUEDE HACER DE UNA BOTELLA QUE SE DESCORCHA DELANTE DEL CLIENTE.
- SE PUEDE SABER EL ESTADO POR LA OBSERVACION DEL CORCHO. SI SALE CON EXCESIVA FACILIDAD ES QUE ESTA SECO Y EN EL 90% DE LOS CASOS ES VINO ESTA PICADO PORQUE LE ENTRO AIRE.

***LA BOTELLAS EN EL ALMACEN DEBEN ESTAR EN POSICION HORIZONTAL P/ QUE EL CORCHO ESTE HUMEDO Y NO ENTRE AIRE***



# LA TEMPERATURA DEL VINO

- **LOS VINOS TINTOS A LA TEMPERATURA AMBIENTE**
- LOS VINOS TINTOS UNA VEZ RETIRADOS DE LA CAVA (DONDE SON MANTENIDOS A 12° APROX.) NECESITAN UNA HORA P/ ALCANZAR LA TEMPERATURA DE LA HABITACION O “CHAMBRE” (FRANCES = HABITACION) DE LA SALA DONDE VAN A CONSUMIRSE QUE TENDRIA QUE SER ENTRE **16° A 18°C.**
- EL VINO TINTO **NUNCA DEBERA CALENTARSE** P/ SERVIRLO. DEBE ADQUIRIR LA TEMPERATURA IDEAL **LENTAMENTE.** EN CLIMA FRÍO SE DEBE SACAR LA BOTELLA DE LA BODEGA Y COLOCAR SOBRE EL APARADOR HASTA QUE TOME LA TEMPER. DE LA SALA.
- EN ESTACIONES DE CALOR SE DEBE SERVIR A LA TEMPER. ANTES EXPUESTA. POR TANTO CONSERVAR EN LA BODEGA HASTA SERVIR. EL VINO TINTO **NO SE PUEDE ENFRIAR AL HIELO NI TEMPLARLO RAPIDAMENTE** PUES PERDERIA EL “BOUQUET” HOY EXISTEN LOS CLIMATIZADORES ELECTR. P/ CONSERVAR LA TEMPERATURA IDEAL.
- LOS VINOS NUEVOS DE BORGOÑA O TIPO BORGOÑA SE PUEDEN SERVIR MAS FRESCOS PERO **NO MENOS DE 14° C.** NO ASI LOS **VINOS AÑEJOS QUE SE SIRVEN ENTRE 16° A 18° C.**



# LA TEMPERATURA DEL VINO

- **LOS VINOS BLANCOS Y ROSADOS SIEMPRE DEBEN SERVIRSE FRIOS**
- GRLTE. SE SIRVE EN CUBOS LLENOS DE AGUA Y HIELO. CONVIENE QUE TENGA BASTANTE AGUA PARA QUE EL FRIOENVUELVA LA BOT.
- HAY QUE ENFRIAR LA BOTELLA PERO NO HELARLA Y MENOS CONGELARLA PUES SE ARRUINAN LAS MEJORES CUALIDADES DEL VINO U OCULTAN SUS DEFECTOS.
- SI NO SE VA A ENFRIAR LA BOTELLA EN EL REFRIGERADOR CONSERVARLA EN EL REFRIGERADOR DURANTE 2 ½ HS.
- NO DEJAR PERMANENTEMENTE LA BOTELLA EN EL FRIGORIFICO PORQUE ARRUINARIA EL VINO.
- ***LOS VINOS JOVENES DEBEN SERVIRSE BIEN FRIOS ENTRE 3° A 4° C.***
- ***LOS VINOS AÑEJOS SE SIRVEN POCO FRIOS, NUNCA HELADOS, A UNOS 7° A 8° C.***
- SEGÚN OTROS AUTORES EL VINO NUNCA DEBERIA SERVIRSE A MENOS DE 6° C. SALVO RARAS EXCEPCIONES.



# LO QUE DEBE EVITARSE EN EL SERVICIO DEL VINO



- **AGITAR UNA BOTELLA** SOBRE TODO SI EL VINO ES AÑEJO. AL DESCORCHAR DEBE GIRAR EL SACA CORCHOS Y NO LA BOTELLA.
- **NUNCA SERVIR UN VINO BLANCO DESPUES DEL TINTO** NI AUN CUANDO LA SOPA O ENTRADA FUERA DE SABOR FUERTE O MUY ALIÑADA Y EL PLATO DE FONDO PIDIERA VINO BLANCO. EN ESTOS CASOS COMENZAR Y SEGUIR CON VINO TINTO.
- **FUMAR TABACO** IMPIDE UN JUICIO CORRECTO SOBRE LA CALIDAD YA QUE INTERFIERE EN EL PERFUME Y SABOR DEL VINO.
- **CONSUMIR FRUTAS CITRICAS O VINAGRE** YA QUE ALTERAN EL SABOR DEL VINO. SI EL PLATO ESTA ACOMPAÑADO CON UNA ENSALADA Q/ NECESITA ALIÑO ES ACONSEJABLE PONER UNAS POCAS GOTAS DE LIMON. EL GARZON DEBE TOMAR ESTO EN CUENTA.
- **OFRECER AL CLIENTE UN APERITIVO DE ALTA GRADUACION ALCHOLICA** . EL ALCOHOL PERMANECE EN EL PALADAR Y EL OLFATO, IMPIDIENDO AL DEGUSTADOR CAPTAR LAS SUTILEZAS DEL VINO.

# TIPOS DE VINOS QUE SE CONOCEN

- A. **VINO BLANCO FRUCTUOSO** PRODUCTO LIGERO CON UN AROMA DE LA VARIEDAD DE LA UVA CON QUE FUE ELABORADO.
- B. **VINO BLANCO SECO** PRODUCTO RELATIVAMENTE ACIDO Y SECO, DE UN CUERPO MAYOR Q/ EL ANTERIOR. "SECO" SIGNIFICA CON POCA AZUCAR.
- C. **VINO BLANCO ENVEJECIDO** VINO CON APROX. 3 AÑOS DE GUARDA, C/ PRESENCIA DE MADERA EN EL "BOUQUE" Y CUERPO. DESPUES DE 3 AÑOS DE GUARDA PUEDE TORNARSE AJEREZADO.
- D. **VINO ROSADO SECO** VINO INTERMEDIO ENTRE BLANCO Y TINTO IDEAL P/ PASTAS ITALIANAS. EN EL CASO DE LOS DULCES SE USA P/ POSTRES.
- E. **VINO TINTO DELGADO** PRODUCTO DE POCO CUERPO, IDEAL P/ CARNES BLANCAS O POCO ROJAS.
- F. **VINO TINTO GRUESO** PRODUCTO DE MUCHO CUERPO Q/ ACOMPAÑA CARNES ROJAS A LA PARRILLA O CARNES DE CAZA FUERTES.
- G. **VINO TINTO ENVEJECIDO** VINO DE CUERPO EN GUARDA POR MAS DE 3 AÑOS, USADO P/ CARNES ROJAS FINAS O PREPARACIONES C/ SALSAS DE SABOR MUY CONSISTENTES.



# CLASIFICACION Y CALIDAD DE LOS VINOS

- EL VINO ES EL RESULTANTE DEL ZUMO DE LAS UVAS, MEDIANTE UN PROCESO DE FERMENTACION Y ELABORACION. PUEDE SER CLASIFICADO POR SU COLOR, SABOR, GRADUACION ALCOHOLICA, PROCEDENCIA, ETC.
- POR EL COLOR EL VINO PUEDE SER CLASIFICADO COMO:
  - BLANCO
  - ROSADO
  - CLARETE
  - TINTO
- LA CALIDAD DEL VINO PUEDE DEPENDER DE DIVERSOS FACTORES:
  - CEPA DE ORIGEN
  - CLIMA Y TERRENO DONDE SE DESARROLLA LA SEPA
  - PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DEL VINO.
  - CRIANZA DEL VINO.
  - AÑO DE COCECHA.
- LA FORMA DE SERVIR EL VINO PUEDE INFLUIR EN LA CALIDAD.
- LOS VINOS PUEDEN CLASIFICARSE POR SU CALIDAD EN:
  - CORRIENTES O DE PASTO
  - FINOS DE MESA
  - DE RESERVAS
- LOS MEJORES VINOS TINTOS SON LOS DE FRANCIA, LOS DE BORGÑA Y LOS DE LA REGION DE BURDEOS SON LOS MAS APRECIADOS. EN ESPAÑA EN LA REGION DE LA RIOJA.



# COMO SERVIR EL CHAMPAGNE

- **EL SERVICIO** DEL CHAMPAGNE ES IGUAL AL DE CUALQUIER VINO FINO. LOS PASOS SON:

1. SE PRESENTA LA BOTELLA.
2. SE DESCORCHA SIN RUIDO.
3. SE DA A DEGUSTAR AL ANFITRION.
4. SE SIRVE.

**LAS COPAS IDEALES** SON EN FORMA DE FLAUTA, ALTAS Y DELGADAS (PARA QUE NO SE DISIPEN LAS BURBUJAS) TAMBIEN P/ LOS VINOS ESPUMANTES. LAS COPAS TRADICIONALES DE BOCA ANCHA NO SON APROPIADAS.

- LA EFERVESCENCIA ES UNA DE LAS CUALIDADES DE ESTE TIPO DE VINO Y CUANTO MAS TIEMPO PERMANEZCA MAYOR SERA EL PLACER PARA EL PALADAR Y LA VISTA.



# COMO SERVIR CERVEZA

- LA CERVEZA EMBOTELLADA DEBE **ENFRIARSE HASTA 4°C**. DE MANERA QUE HASTA SERVIRLA LLEGA A LOS 5°C.
- **SE DEBE SERVIR CON UN COPO DE ESPUMA**. LA QUE SE OBTIENE SIRVIENDO RAPIDAMENTE EL PRIMER CHORRO Y SE CONTINUA VERTIENDO CON CUIDADO INCLINANDO LIGERAMENTE EL VASO.
- **LA GRASA ES EL GRAN ENEMIGO DE LA CERVEZA**. MANTENGA LOS VASOS MUY LIMPIOS Y SI ES POSIBLE SOLO UTILIZARLOS PARA CERVEZA.
- SE PUEDE SERVIR EN VASOS LARGOS O EN CHOPS DE CERAMICA.



# COMO SE ELABORAN LAS BEBIDAS ALCOHOLICAS

- **SE CLASIFICAN** SEGÚN SU ELABORACION EN VINOS Y CERVEZAS, DESTILADOS Y LICORES.

- **SE CONOCEN 3 FORMAS DE ELABORACION:**

- a) POR FERMENTACION:**

- JUGO DE UVA + LEVADURA = VINO BLANCO, VINO TINTO, ETC.

- CEREALES GERMINADOS + COCCION = MALTA + LEVADURA = VINO DE CEREALES = CERVEZA

- b) POR DESTILACION:**

- VINO BLANCO DE CEREALES U OTROS + CALOR + DESTILADO EJ.: WHISKY, PISCO, ETC.

- c) POR MACERACION:**

- DESTILADO O VINO + HIERVAS, FRUTA O SEMILLA = LICOR O CREMA

- EJ.: MENTA, ANIS, CACAO, CAMPARI, VERMUTH, ETC..



# J) CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS ALCOHOLICOS

- RESULTA TAMBIEN DE MUCHA UTILIDA P/ EL GARZON CONOCER LOS PRODUCTOS Q/ SE UTILIZAN EN EL BAR Y COMO SE ELABORAN.
- **VERMOUTH:** ESTE ES UN LICOR SUAVE, PREPARADO C/ EXTRACTO DE HIERVAS AMARGAS (BITTERS) Y HIERVAS AROMATICAS. SE TOMA COMO APERITIVO Y ESTIMULANTE DEL APETITO. SE SIRVE SOLO, C/ GINEBRA, HIELO Y UNA RODAJA DE LIMON. EXISTE UN VERMOUTH ITALIANO, DE COLOR OSCURO Y SABOR DULCE, Y EL FRANCES Q/ ES BLANCO Y SECO. AMBOS PAISES TAMBIEN FABRICAN VERMOUTH BLANCO Y SECO.
- **COGÑAC:** ES EL PRODUCTO DEL DOBLE DESTILADO DEL VINO Y RECIBE SU NOMBRE DE LA CAPITAL DEL CANTON Y DISTRITO DE COGÑAC, EN EL DPTO. FRANCES DE CHARENTE. SE SIRVE EN COPA BALON O NAPOLEON, DEBIDO A Q/ EL COGÑAC ES UNA BEBIDA MUY ESPIRITUOSA DE FACIL EVAPORACION, P/ EVITAR ESTO ES Q/ SE USA UNA COPA DE BOCA CERRADA. EL COGÑAC **JAMAS DEBE CALENTARSE**, SI SE PUEDE ENTIBIAR C/ EL CALOR DE LAS MANOS COMO LO HACEN ALGUNOS CLIENTES. EN ESE CASO SE RECOMIENDA EL SERVICIO EN COPAS DE CRISTAL FINO.
- **¿COMO SEÑALAN EL ENVEJECIMIENTO DEL COGÑAC?**
  - 1) \* : 2 A 3 AÑOS
  - 2) \*\* : 3 A 5 AÑOS
  - 3) \*\*\* : 5 A 10 AÑOS
  - 4) V. O. : 10 AÑOS
  - 5) V.O.P. : 15 AÑOS
  - 6) V.S.O.P. : 20 AÑOS



# J) CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS ALCOHOLICOS

- **ARMAGNAC:** NACE DE LA DESTILACION DEL VINO POR UNA SOLA VEZ. ES MAS SECO Y ASPERO Q/ EL COGNAC Y SU GRADUACION ALCOHOLICA ES MENOR.
- **WHISKY:** TAMBIEN ES PRODUCTO DE LA DESTILACION Y LOS COMPONENTES USADOS EN DICHO PROCESO DEPENDEN DEL PAIS EN Q/ SE PRODUZCA EL LICOR.

SE CONOCEN 4 TIPOS DE WHISKIES EN EL MUNDO:

- 1) **SCOTCH:** WHISKY ESCOCES ELABORADO C/ CEBADA AHUMADA, Q/ SE BEBE SOLO. SE ESTABLECE TAMBIEN UNA DIFERENCIA ENTRE “BLENDED” Y LOS “PURE MALT”.
  - 2) **BOURBON:** WHISKY AMERICANO ELABORADO C/ MAIZ.
  - 3) **IRISH:** WHISKY IRLANDES ELABORADO C/ CEBADA S/ AHUMAR.
  - 4) **CANADIAN:** WHISKY CANADIENSE ELABORADO C/ UNA MEZCLA DE CEREALES COMO EL TRIGO Y EL CENTENO.
- **CONTREAU:** ES UN AGUA ARDIENTE TRIPLE, SECO, AROMATIZADO C/ FLORES DE AZAHAR.
  - **AKVAVIT:** AGUA ARDIENTE MUY SECO SE BEBE EN PAISES COMO DINAMARCA Y SUECIA ENTRE OTROS, DESTILADO DE PAPAS Y CEREALES. TIENE LIGERO AROMA A COMINO Y SE SIRVE MUY FRIO, EN VASOS PEQUEÑOS.



## J) CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS ALCOHOLICOS

- **ANGOSTURA:** ES UN BITTER AMARGO Q/ SE ELABORA DE LA CORTEZA DEL ARBOL DE LA ANGOTURA, SE USA EN PEQUEÑAS DOSIS EN LA ELABORACION DE COCTELES.
- **APRICOT BRANDY:** LICOR ELABORADO C/ DAMASCOS Y BRANDY. SE SIRVE SOLO, EN COPA DE LICOR O EN VASO C/ HIELO.
- **ANISETTE:** ES PRODUCIDO C/ SEMILLAS DE ANIS. SE SIRVE SOLO, EN COPA DE LICOR O C/ HIELO EN UN VASO MEDIANO.
- **CALVADOS:** ES UN AGUARDIENTE FRANCES Q/ SE OBTIENE DE LA DESTILACION DEL JUGO DE MANZANA.
- **BENEDICTINE:** LICOR FRANCES Q/ SE ELABORA C/ COGNAC Y PLANTAS AROMATICAS.
- **CASSIS:** TAMBIEN DE ORIGEN FRANCES. PROVIENE DEL TRATAMIENTO DEL CASSIS, UNA FRUTA PARECIDA A LA GROSELLA, DE COLOR NEGRO VERDOSO. EXISTEN TRES TIPOS: CREMA, AGUARDIENTE Y SIROPE.
- **CHERRY BRANDY:** LICOR INGLES Q/ SE FABRICA C/ BRANDY Y CEREZAS DEL CONDADO DE KENT.
- **CURACAO:** LICOR ELABORADO C/ LA CORTEZA DE LA NARANJA DE LAS ISLAS DE CURACAO. EXISTE EN 5 COLORES: BLANCO, NARANJA, AZUL, VERDE Y ROJO.
- **DRAMBUI:** PRODUCTO HECHO C/ WHISKY, MIEL Y HIERVAS AROMATICAS.



## J) CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS ALCOHOLICOS

- **GINEBRA:** LICOR DE PROCEDENCIA INGLESA, Q/ PROVIENE DE LA DESTILACION DE LA CEBADA Y RECTIFICADO C/ BAYAS DE ENEBRO Y OTRAS HIERVAS COMO CARDAMOMO Y ANGELICA.
- **GRAND MARNIER:** LICOR FRANCES ELABORADO C/ CHAMPAGNE, COGNAC FINO Y CORTEZA DE NARANJA DE CURACAO. VIENE EN DOS TIPOS: CINTA ROJA Y CINTA AMARILLA. SIEMPRE SE UTILIZA EN LA ELABORACION DE LOS CREPS SUZETTES.
- **RON:** AGUA ARDIENTE DE CAÑA DE AZUCAR Q/ SE PRODUCE EN CUBA, JAMAICA Y PUERTO RICO.
- **VODKA:** AGUARDIENTE RUSO, Q/ SE OBTIENE DE LA DESTILACION DE TRIGO Y PAPA.
- **LA CERVEZA:** SE OBTIENE DE LA FERMENTACION DE LA CEBADA MALTEADA (GERMINADA) Y OTROS CEREALES GERMINADOS COMO TRIGO, ARROZ Y MAIZ. AL LIQUIDO EN SU PERIODO DE FERMENTACION SE LE AÑADE LUPULO, LO Q/ LE DA SU AROMA Y SU SABOR AMARGO.
- **EL CHAMPAGNE:** ES UN VINO ESPUMOSO BLANCO O AMARILLO PALIDO Q/ SE EMBOTELLA ANTES DE LA FERMENTACION COMPLETA DEL MOSTO.



# K) CONOCIMIENTO DE TRAGOS

## ❖ ¿CUANDO SE SIRVE UN APERITIVO?

EL APERITIVO ES UN TRAGO O BEBIDA Q/ SE SIRVE ANTES DE LAS COMIDAS P/ ESTIMULAR EL APETITO Y DEBE SER SECO ( SIN AZUCAR) ACIDO O AMARGO.

- a) SECOS: MANHATTAN, MARTINI, PICHUNCHO, GIBSON, ETC.
- b) ACIDOS: TODOS LOS SOURS, TOM COLLINS, ETC.
- c) AMARGOS: NEGRONI, CAMPARI, SODA, BITTER BATIDO, ETC..

## ❖ ¿QUE ES UN COKTAIL?

ES UN TRAGO Q/ SE SIRVE A CUALQUIER HORA DEL DIA Y ES UNA MEZCLA DE VARIOS INGREDIENTES. EJ.: VAINA, ALEXANDER, ETC.

## ❖ ¿CUANDO OFRECER UN LICOR?

ES UN TRAGO Q/ SE SIRVE A CUALQUIER HORA DEL DIA Y ES UNA MEZCLA DE VARIOS INGREDIENTES. EJ.: VAINA, ALEXANDER, ETC.

## ❖ ¿COMO SE SIRVEN LOS TRAGOS EN LA MESA?

LAS COPAS SE LLEVAN SOBRE BANDEJAS Y POSADAS SOBRE UN PLATO DE PRESENTACION, C/ UN SERVILLETA PEQUEÑA DOBLADA EN TRIANGULO DEBAJO DE LA COPA; C/ UN PLATILLO BASE O PORTAVASOS, SI NO LLEVA PLATO DE LA MESA. ADEMAS SE ACOMPAÑA DE CUCHARILLA DE BAR, LOS TRAGOS C/ RELLENO DE SODA O AGUA MINERAL



## L) APERITIVOS COMESTIBLES

- ASI COMO EXISTEN APERITIVOS BEBIBLES, TAMBIEN LOS HAY COMESTIBLES. LA FINALIDAD DE ESTOS APERITIVOS ES **ESTIMULAR EL APETITO**, AL MISMO TIEMPO Q/ LA FORMACION DE JUGOS GASTRICOS.
- LOS APERITIVOS DEBEN CONSUMIRSE EN **PEQUEÑAS CANTIDADES**.
- LOS APERITIVOS SE TOMAN INMEDIATAMENTE ANTES DE LAS 2 COMIDAS PRINCIPALES: EL ALMUERZO Y LA CENA.
- EXISTEN ENORME VARIDAD DE APERITIVOS. LOS MAS FRECUENTES:
  - FRUTOS SECOS (ALMENDRAS, MANI, PISTACHO, CAYU, UVAS PASAS, ETC.)
  - CANAPES
  - BANDERILLAS O BROCHETAS
  - EMPAREDADOS
  - CALIENTES DE COCINA: CROQUETAS, CALAMARES FRITOS ETC

### **CANAPES, BANDERILLAS Y EMPAREDADOS:**

- EL EMPAREDADO ES UN SANDWICH PEQUEÑO.
- LA BANDERILLA O BROCHETA SE PREPARA C/ VARIOS ELEMENTOS SUJETOS CON UN PALILLO.
- EL CANAPE CONSISTE EN UNA BASE DE PAN MOLDE, SOBRE LA Q/ SE MONTA UN MANJAR.



## L) APERITIVOS COMESTIBLES

### PREPARACION DE LOS CANAPES

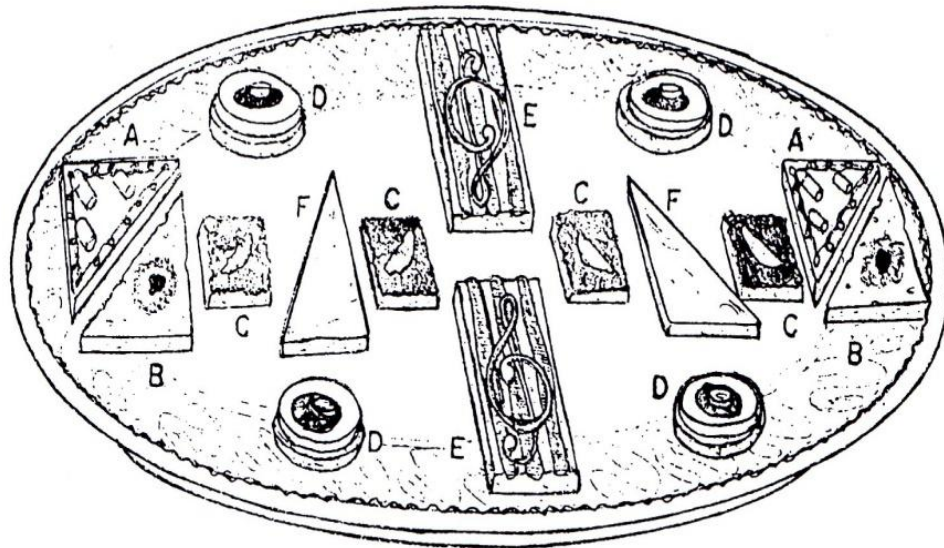
- EN EL MONTAJE, INGREDIENTES Y DECORACION DE LOS CANAPES EL LIMITE ES LA IMAGINACION Y EL BUEN GUSTO.
- NO EXISTEN NORMAS, PUEDEN SER REDONDOS, CUADRADOS, RECTANGULARES, TRIANGULARES, ETC. PUEDEN CONTENER UNO, DOS O TRES RELLENOS COMBINADOS.
- PUEDEN ADORNARSE C/ HUEVO HILADO, GUINDAS, PEPINILLOS, ETC.
- SE COLOCAN VARIADOS O TODOS IGUALES EN UNA BANDEJA.
- LAS TARTALETAS (CESTITAS DE HOJALDRE) RELLENAS DE DISTINTOS INGREDIENTES, TAMBIEN SE PUEDEN CONSIDERAR UN TIPO DE CANAPES.

### APERITIVOS DE COCINA O CALIENTES

- SE PREPARAN AL MOMENTO Q/ LOS CLIENTES LOS SOLICITAN.
- TAMBIEN SE SIRVEN EN CANTIDADES PEQUEÑAS.
- ENTRE ELLOS, ESTAN LOS CALAMARES FRITOS, MONTADITOS DE LOMO, POLLO, MARISCOS, CERDO, ETC.; PEQUEÑOS BOCADOS DE TORTILLA ESPAÑOLA, CROQUETAS, ETC.



## FORMA DE EMPLATAR CANAPES



- A. Canapés de espárragos
- B. Canapés de queso
- C. Canapés de caviar
- D. Huevo duro
- E. Anchoas
- F. Jamón

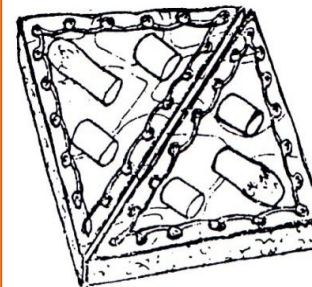


Figura A

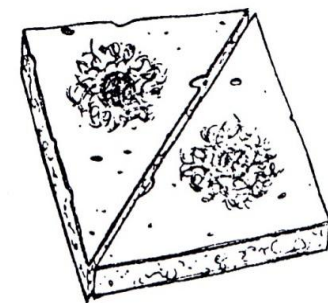


Figura B

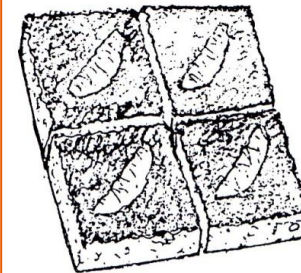


Figura C

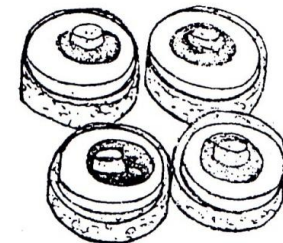


Figura D

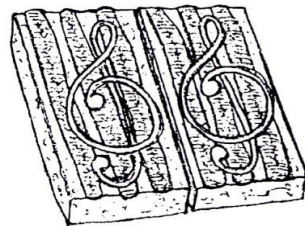


Figura E

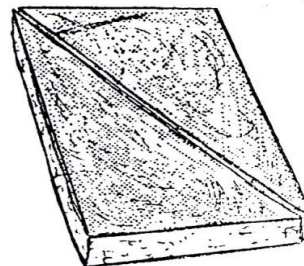


Figura F



# MONTAJE DE UN CUCURUCHO

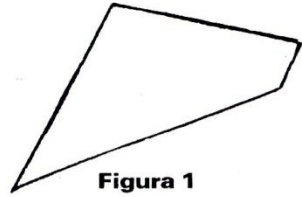


Figura 1

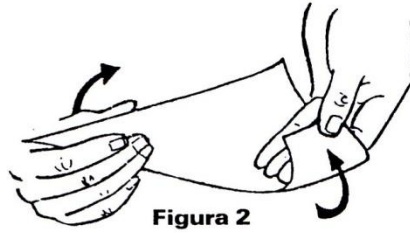


Figura 2



Figura 3

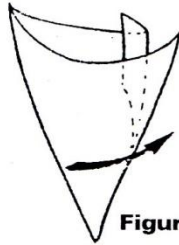


Figura 4



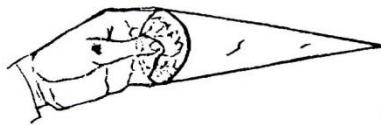
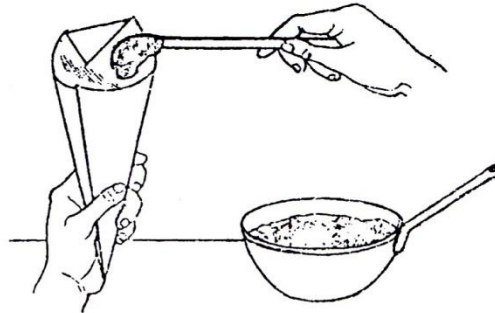
Figura 5



Figura 6



Figura 7



## L) APERITIVOS COMESTIBLES

### **SERVICIO EN SALON Y TERRAZAS, CARACTERISTICAS:**

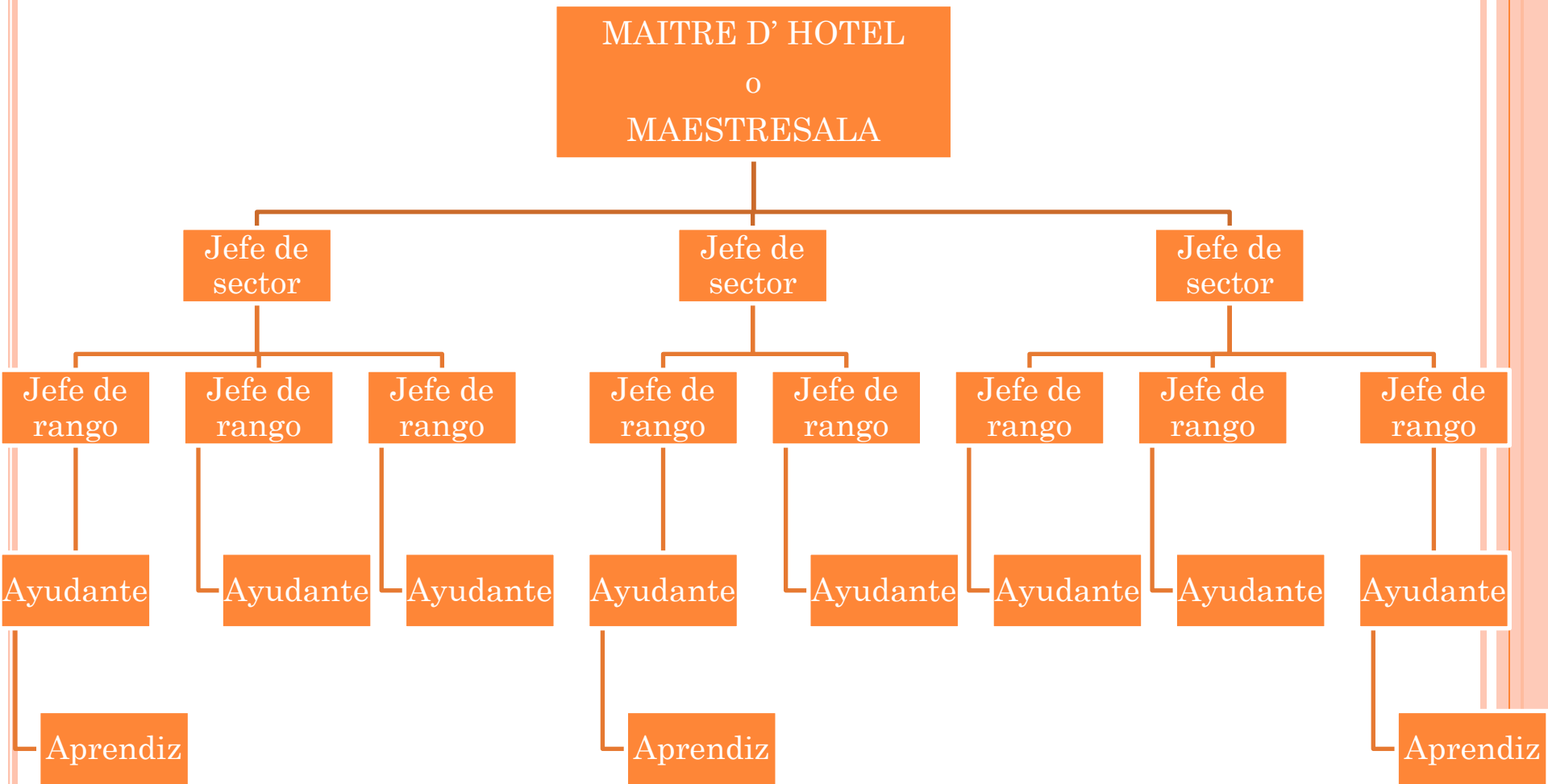
- EL SERVICIO EN LA BARRA ES DIFERENTE AL DEL SALON COMEDOR Y TERRAZA.
- LA DISTRIBUCION DE LAS MESAS DEL SALON DEPENDEN DE LA DIMENSION Y FORMA DE ESTE. CUANDO EL SALON ES GRANDE SE DIVIDEN LAS MESAS EN RANGOS, EL N° DE MESAS DE CADA RANGO DEPENDERA DE LA CATEGORIA DEL LOCAL.
- EL SERVICIO EN LA TERRAZA TIENE CARACTERISTICAS SIMILARES A LAS DEL SALON, SALVO Q/ LA LIMPIEZA DE LAS MESAS TIENE Q/ SER MAS FRECUENTE Y CUIDADA DEBIDO AL POLVO.



# EL SERVICIO EN ACCION

- **DISTRIBUCION DEL TRABAJO**
- **LA BRIGADA DE COMEDOR** ES EL CONJUNTO DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL MISMO. EL N° DE PERSONAS QUE LA COMPONEN DEPENDERA DE LA CATEGORIA DEL LOCAL, POR EL N° DE MESAS Y LA CAPASIDAD DEL RESTAURANTE. AL FRENTE DE LA BRIGADA FIGURA EL 1ER. MAITRE D` HOTEL, EL MAESTRESALA O JEFE DE COMEDOR.
- **EL RANGO** ES EL NOMBRE Q/ SE LE DA AL CJTO. DE APARADOR Y MESAS QUE SON ATENDIDAS POR UNA CAMARERA O JEFE DE RANGO Y UN AYUDANTE. A MAYOR CATEGORIA DEL REST. MENOR N° DE MESAS EN EL RANGO. GLTE. SE CALCULA 5 A 6 MESAS P/ RANGO. EL MAITRE ELABORA LA LISTA DE DISTRIBUCION DE RANGOS. ESTA LISTA SE TIENE Q/ CAMBIAR PERIODICAMENTE. GLTE. CADA 8 O 15 DIAS. P/ EQUILIBRAR EL TRABAJO DE LOS GARZONES.







# DECISIONES DE LAS ESCUELAS DE HOSTELERIA EUROPEAS

**PARA LOGRAR UNA UNIFORMACION EN LA ENSEÑANZA DEL SERVICIO DE MESAS SE DECIDIO QUE:**

- **EL TERMINO BRIGADA DEFINE EL CJTO. DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL COMEDOR. ESTA ORGANIZADA PARA REALIZAR LAS 3 CONDICIONES SGTS.:**

- JERARQUICA
- DE TRABAJO
- DE SERVICIO REALIZADO S/ LAS REGLAS MAS ESTRICTAS.

- **LA BRIGADA SE COMPONE DE LA SGTE. MANERA:**

- MAITRE D'HOTEL O MAESTRESALA.
- JEFE DE SECTOR
- JEFE DE RANGO
- COMIS O AYUDANTE
- APRENDIZ

- **CLASIFICACION DE LOS REST . (EN ESPAÑA):**

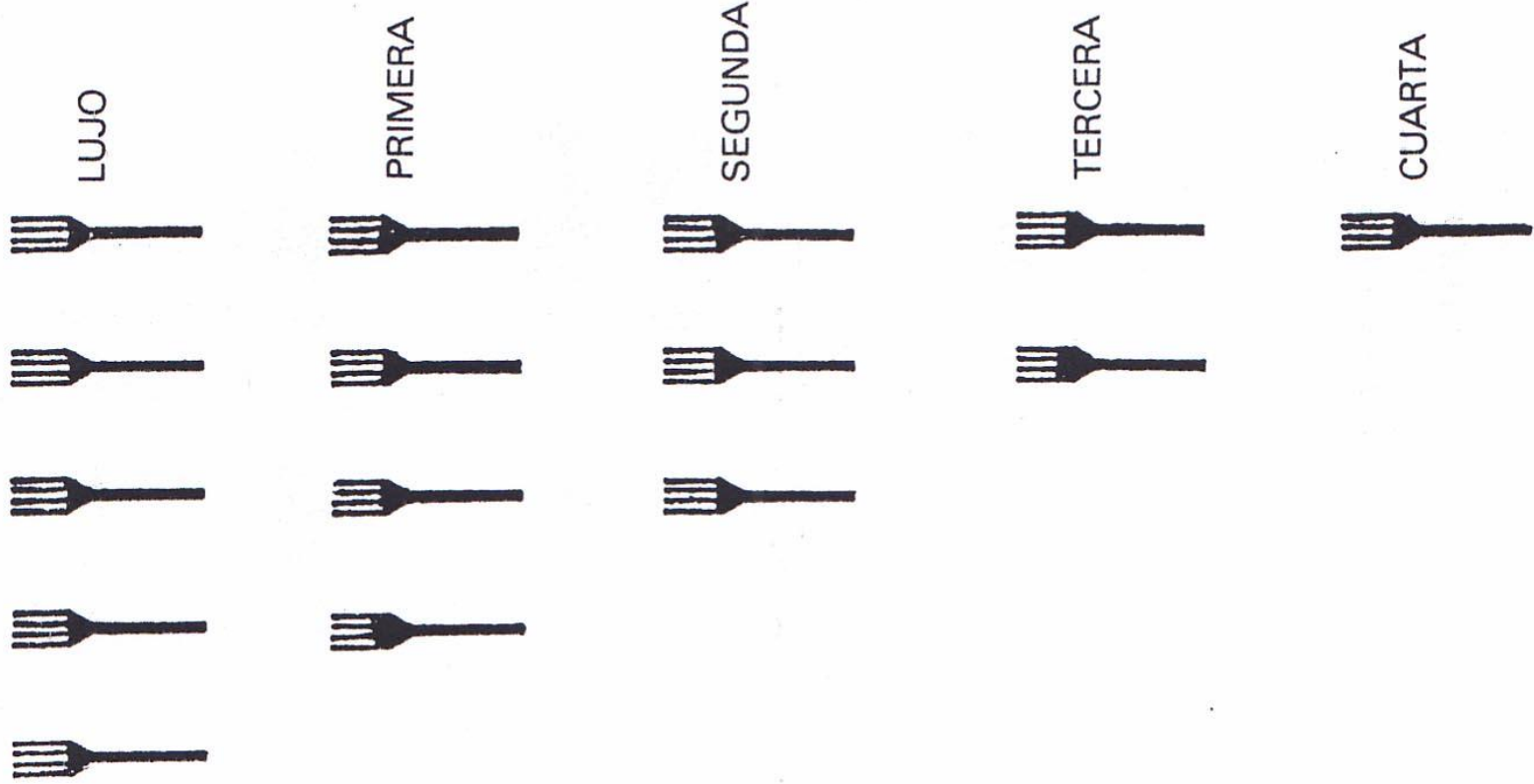
- 5 TENEDORES = REST. DE LUJO
- 4 TENEDORES = REST. DE PRIMERA
- 3 TENEDORES = REST. DE SEGUNDA
- 2 TENEDORES = REST. DE TERCERA
- 1 TENEDOR = REST. DE CUARTA

**SE TOMA EN CUENTA EL LOCAL, MOBILIARIO, DECORACION, LENCERIA, CUBERTERIA, VAJILLA, ETC.**



# CLASIFICACIÓN DE LOS RESTAURANTES

## CATEGORIA DE LOS RESTAURANTES



# REGLAS A OBSERVAR ANTES DE EMPEZAR EL SERVICIO

- **EFECTUAR UN REPASO A SU RANGO.** GLTE. LOS AYUDANTES MONTAN LAS MESAS Y EL JEFE DE RANGO HACE UN REPASO O COMPROBACION ANTES DEL SERVICIO.
- **EL REPASO DE LAS MESAS** SE HARA COMPROBANDO EL MONTAJE , EL ESTADO DE LAS COPAS, ETC. VERIFICAR SI FALTA ALGO.
- **EL REPASO DEL APARADOR.** VER SI TODO ESTA EN SU SITIO Y SI EL MENAJE ESTA DISPUESTO P/ EMPEZAR EL SERVICIO. EN ESTE SE DISPONDRÁ:
  - UN CESTILLO PARA EL PAN (ASI EVITAR PASEOS)
  - UN PAR DE JARRAS CON AGUA Y HIELO.
  - PREPARAR RODAJAS DE CORCHO P/ CALZAR MESAS
- **CADA GARZON LLEVARA CONSIGO:**
  - UN SACACORCHOS
  - BOLIGRAFO
  - TALONARIO DE COMANDAS
  - ENCENDEDOR P/ CIGARRILLOS



# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE UN RESTAURANTE

## **MAITRE:**

ES EL RESPONSABLE ANTE EL GERENTE DEL PERFECTO FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE. SUS PRINCIPALES FUNCIONES SON:

- 1) RECIBE AL CLIENTE, LO ACOMPAÑA A LA MESA, DA SUGERENCIAS, TOMA LA ORDEN, ENTREGA LA COMANDA AL MESERO Y SUPERVISA QUE SEA SURTIDA EN LA COCINA O BAR A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE.
- 2) DESPIDE AMABLEMENTE AL COMENSAL.
- 3) COMENTA CON EL CLIENTE LOS DETALLES DE CALIDAD EN ALIMENTOS, SERVICIO Y BEBIDAS, EN CASO DE QUEJAS LAS SOLUCIONA DE INMEDIATO Y LAS REPORTA A LA BITACORA DE OPERACIÓN
- 4) REVISA QUE LOS TRABAJOS ROTATORIOS SE LLEVEN A CABO, ASI MISMO INDICA LAS CORRECCIONES PERTINENTES
- 5) REVISA LAS DOTACIONES EN SALSAS Y SUMINISTROS GENERALES.
- 6) CAPACITA AL PERSONAL SEGÚN LOS PROGRAMAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, Y RECURSOS HUMANOS.
- 7) AUXILIA A LOS MESEROS CUANDO SE REQUIERE
- 8) CONTROLA LAS RESERVACIONES SI NO HAY RECEPCIONISTA
- 9) OCACIONALMENTE PREPARA PLATILLOS ENFRENTA DEL CLIENTE (SERVICIO CON GUERIDON).



# DESCRIPCION DE FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE UN RESTAURANTE

## **FUNCIONES DEL MESERO:**

- 1) DEBE CONOCER EL USO DEL MATERIAL Y EQUIPO DEL BAR
- 2) SE ENCARGA DE LA LIMPIEZA DE LAS MESAS, ESTACIONES DE SERVICIO, CENICEROS, CHAROLAS, LAMPARAS DE MESAS, ETC.
- 3) ES RESPONSABLE DEL MONTAJE DE LAS MESAS
- 4) ES RESPONSABLE DE TENER SURTIDAS LAS ESTACIONES DE SERVICIO
- 5) AYUDA AL ACOMODO DE LOS CLIENTES EN LAS MESAS
- 6) CONOCE EL MANEJO CORRECTO DE LA CRISTALERIA
- 7) CONOCE LOS INGREDIENTES Y LA PREPARACIONES DE BEBIDAS Y BOTANAS
- 8) SUGIERE AL CLIENTE APERITIVOS, COCTELES Y DEMAS BEBIDAS
- 9) CONOCE Y APLICA EL SISTEMA PARA ESCRIBIR ORDENES
- 10) PRESENTA AL CLIENTE LA LISTA DE VINOS Y LO ASISTE EN LA ELECCION
- 11) TOMA ORDENES DE VINOS, BEBIDAS, ETC.
- 12) CONOCE LAS TEMPERATURAS USUALES PARA SERVICIO DEL VINO
- 13) CONOCE LAS FORMAS DE ABRIR Y SERVIR VINOS
- 14) SIRVE LAS BEBIDAS A LA MESA
- 15) REEMPLAZA CENICEROS
- 16) RECOGE VASOS Y COPAS SUCIAS
- 17) DEBE PORTAR ENCENDEDOR PARA AUXILIAR AL CLIENTE
- 18) SOLICITA LAS CUENTAS AL CAJERO Y LAS PRESENTA AL CLIENTE
- 19) PAGA AL CAJERO LA CUENTA Y DESPIDE AL CLIENTE



# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE UN RESTAURANTE

## ○ **FUNCIONES DEL AYUDANTE DE MESERO:**

- 1) AYUDA AL MESERO AL MONTAJE DE LAS MESAS
- 2) RETIRA PLATOS SUCIOS
- 3) COLOCA: SALSAS, LIMONES, GALLETAS, PAN, CIRSTALERIA, CUBIERTOS, MANTEQUILLA, ETC.
- 4) SIRVE AGUA
- 5) PREPARA CAFÉ
- 6) AYUDA EN LA LIMPIEZA DEL EQUIPO
- 7) LIMPIA MESAS, CAMBIA MANTEL Y CUBRE MANTEL
- 8) SURTE LAS ESTACIONES DE TRABAJO
- 9) CAMBIA CENICEROS SUCIOS POR LIMPIOS



# COMPORTAMIENTO DE LA CAMARERA/O EN EL RANGO

- **DURANTE EL SERVICIO** NO SE PODRA FUMAR, MASTICAR CHICLE NI COMER NADA. ADOPTAR UNA POSTURA CORRECTA SIN SENTARSE NI RECOSTARSE EN NINGUN LUGAR.
- **EL LITO O PAÑO DE SERVICIO** SE MANTENDRA PLEGADO EN EL ANTEBRAZO IZQ. EL LITO ES IMPRESCINDIBLE P/ EL SERVICIO. SE LO DEBE CONSERVAR **SIN SOLTARLO** DURANTE TODO EL SERV. SE DEBE DIFERENCIAR DE LAS SERVILLETAS POR SU FORMA Y ASPECTO (DEBE LLEVAR UNA FRANJA ROJA, AZUL O VERDE) EL LITO SE USA P/ PROTEGER LAS MANOS DE LAS QUEMADURAS. EVITAR MANCHAS EN LOS PUÑOS DE LOS UNIFORMES.

## **NO USAR EL LITO PARA:**

- REPASAR COPAS
- LIMPIAR CUBIERTOS
- SECARSE LA FRENTE
- LIMPIARSE LAS MANOS
- “LIMPIARSE LOS ZAPATOS”
- GUARDARLO EN EL BOLSILLO
- METERLO BAJO EL ANTEBRAZO
- PONERLO ENCIMA DEL HOMBRO.



# COMPORTAMIENTO DE LA CAMARERA/O EN EL RANGO

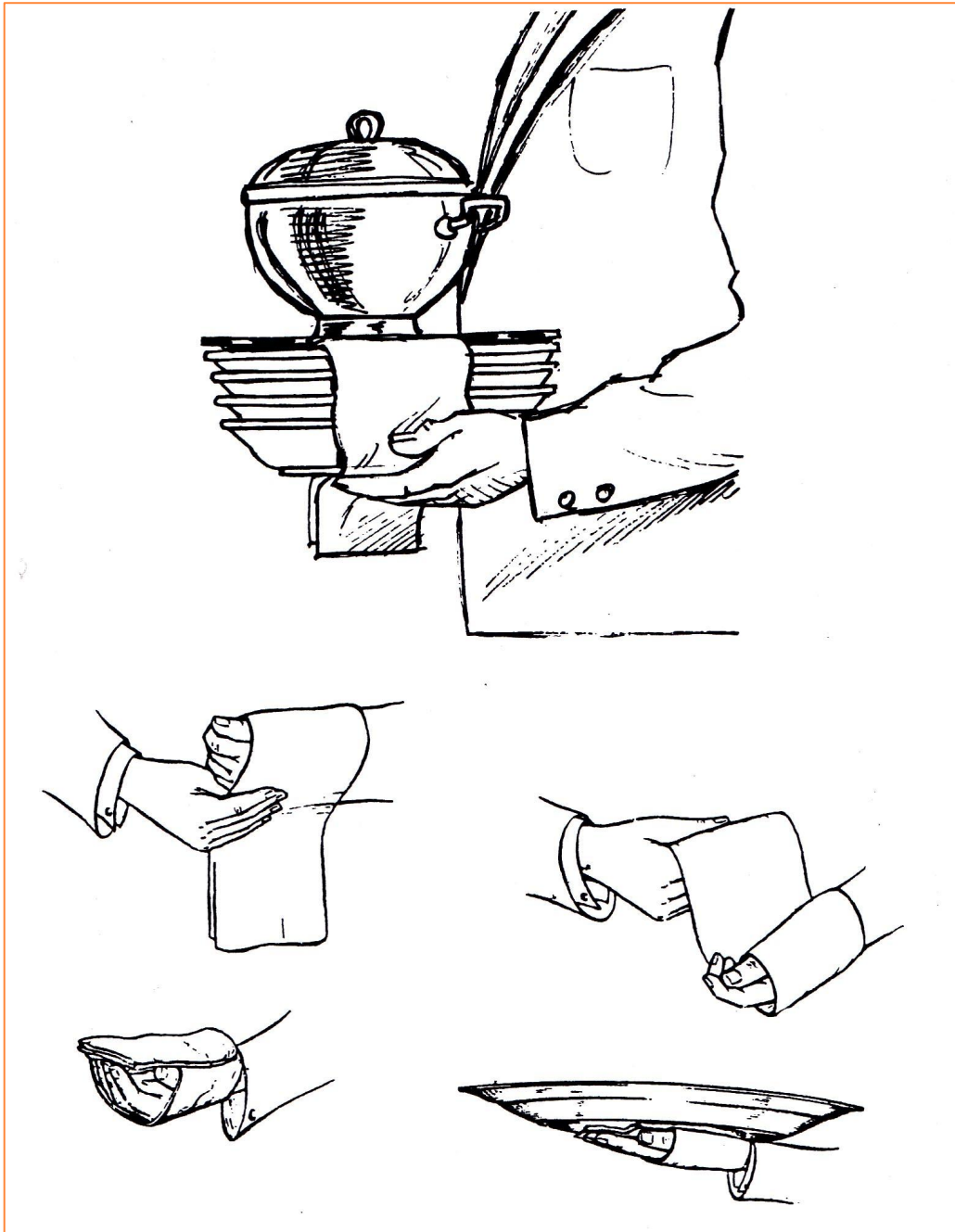
## EL LITO O PAÑO DE SERVICIO:

<u>UTILIZACION</u>	<u>FORMA DE PLEGARLO</u>
PARA LLEVAR UNA PILA DE PLATOS	RODEANDO LOS PLATOS
FUENTES REDONDAS	DOBLARLO EN 3 Y COLOCARLO DEBAJO
FUENTES OVALADAS GRANDES	TOMANDO UNA EXTREMIDAD ENTRE EL PULGAR Y EL INDICE DE LA MANO IZQ. DESPUES ENRROLLARLO SOBRE LA MUÑECA Y EL ANTEBRAZO.
SERVICIO DE VINOS Y AGUAS MINERALES	PLAGARLO EN 3 EN LA MANO IZQ. PARA SECAR LA GOTA
CUANDO NO SE UTILIZA	COLGARLO EN EL ANTEBRAZO IZQUIERDO

**LEA EL MENU ANTES DE EMPEZAR EL SERVICIO** PIDA INFORMACION AL JEFE DE COCINA EN CASO Q/ ALGUN PLATO SE DECONOZCA SU COMPOSICION. P/ PODER **VENDER** LOS PRODUCTOS ES IMPORTANTE Q/ LA CAMARERA/O **PREGUNTE Y SEPA QUE VENDE.**



# EL LITO O PAÑO DE SERVICIO



# ASEGURANDO A LOS CLIENTES UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA

- ES ESCENCIAL **“EL SABER HACER PASO A PASO EN FORMA PROFESIONAL”** DESDE Q/ **LLEGAN** LOS CLIENTES HASTA QUE SE **MARCHAN**. HAY QUE ASEGURARSE Q/ **TODAS** LAS ESCENAS SEAN **POSITIVAS Y EXITOSAS** PARA Q/ EL RESULTADO **SEA UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA**.

## 1) LA RECEPCION

- HACER QUE LOS CLIENTES SE SIENTAN **BIENVENIDOS, COMO EN CASA**. PERMANECER DE PIE CERCA DE LA ENTRADA P/ SALUDAR A LOS CLIENTES CUANDO LLEGAN Y UBICARLOS EN LAS MESAS. ESTA RESPONSABILIDAD A MENUDO SE ASIGNA A UN ASISTENTE DEL MAITRE CUANDO ESTE ESTÁ OCUPADO REALIZANDO TAREAS DE SUPERVICION Y SERVICIO .
- EN ALGUNOS LOCALES ES EL MISMO DUEÑO EL QUE RECIBE Y ACOMODA A LOS CLIENTES, EN OTRAS EL MAITRE O EN SU DEFECTO EL GARZON.
- **SONREIR EN FORMA NATURAL**. ESTABLECER **CONTACTO VISUAL** AL ENCONTRARSE POR 1RA. VEZ CON EL CLIENTE.
- **SALUDAR** CON UN “BUENOS DIAS”, “BUENAS NOCHES”, **“BIENVENIDOS A..... MI NOMBRE ES..... ,VOY A TENER EL GUSTO DE ATENDERLOS ESTA NOCHE” (DIRA EL GARZON)** O ALGO SIMILAR.
- SI HAY GUARDARROPIA A LA ENTRADA SUGERIR A LOS CLIENTES QUE DEJEN SUS SOMBREROS, TAPADOS, PARAGUAS O PAQUETES.
- **PREGUNTAR CUANTOS SON** Y CONDUCCIRLOS A UNA MESA. EVITAR SENTAR EN UNA MESA P/ 4 A 2 PERSONAS O A 1, A MENOS QUE NO HAYA MESAS PEQUEÑAS DISPONIBLES.



# ASEGURANDO A LOS CLIENTES UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA.

## 1) LA RECEPCION

- PREGUNTAR A LOS CLIENTES SOBRE SU **PREFERENCIA** EN LO Q/ SE REFIERE A LA UBICACIÓN DE LA MESA CUANDO EL SALON NO ESTA MUY LLENO.
- **CAMINAR UNOS PASOS DELANTE** DE LOS CLIENTES CUANDO LOS ACOMPAÑA HASTA LA MESA.
- SI SE DA EL CASO, EL MAITRE, (MAESTRE SALA O JEFE DE COMEDOR) LOS LLEVARA A SU MESA Y **RETIRARA LAS SILLAS** A LAS DAMAS P/ Q/ TOMEN ASIENTO. NO SIEMPRE TENDRA TIEMPO P/ HACER ESTO.
- SENTAR A LAS PAREJAS EN **MESAS PEQUEÑAS O RESERVADOS**.
- UBICAR A LOS DISCAPACITADOS Y PERSONAS MAYORES **CERCA DE LA ENTRADA** ASI NO DEBEN CAMINAR DEMASIADO P/ SENTARSE. SENTAR A LOS HOMBRES Y MUJERES Q/ VIENEN SOLOS EN PEQUEÑAS MESAS, EVITANDO SENTARLOS DETRÁS DE LAS COLUMNAS, CERCA DE LA PUERTA DE ENTRADA O EN EL CAMINO DIRECTO A LA PUERTA DE LA COCINA.
- SE SENTARAN A LOS NIÑOS PEQUEÑOS EN ASIENTOS ESPECIALES P/ ELLOS Y SE LES OFRECERA EL SERVICIO DE BEBEROS SI LOS PADRES ASI LO DESEAN O SE LES ARREGLARA LA SERVILLETA.
- **RETIRAR A LA BREVEDAD** LOS IMPLEMENTOS QUE SOBREN EN LA MESA RESPECTO AL N° DE COMENSALES.



# ASEGURANDO A LOS CLIENTES UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA

## 1) LA RECEPCION

- LAS PRENDAS PERSONALES SE LLEVAN AL **GUARDARROPA** O A **LA SILLA DE AL LADO** DEL CLIENTE.
- NO SIEMPRE EL MAITRE PODRA RECIBIR A LOS CLIENTES POR ELLO SEGUN LA *CATEGORIA DEL LOCAL* EL SERVICIO SERA COMO SIGUE:

➤ **SI EL LOCAL ES GRANDE Y DE CATEGORIA SUPERIOR**, UNA VEZ ABIERTO, EL JEFE DE COMEDOR, SE LIMITARA A RECIBIR Y COMODAR A LOS CLIENTES. SIENDO 1 O MAS MAITRES LOS Q/HARAN EL RESTO DEL SERVICIO COMO SER:

- ✓ OFRECIMIENTO DEL MENU O DE LA CARTA.
- ✓ TOMA DE LA COMANDA
- ✓ EMISION DE VALES

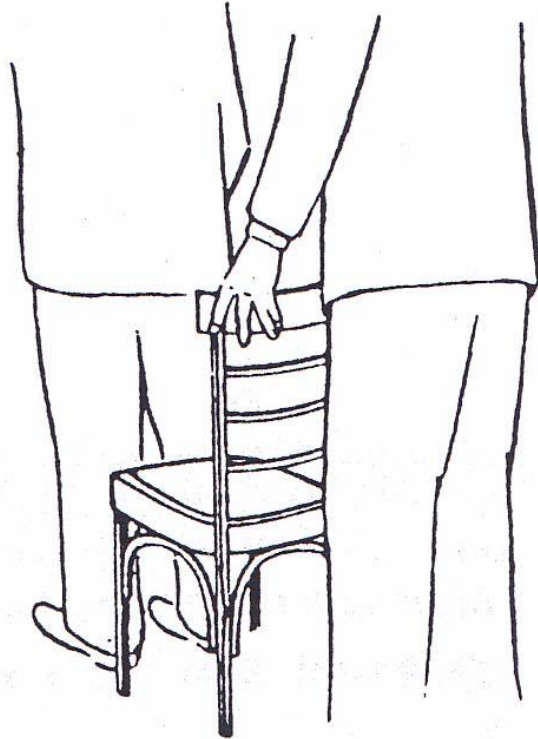
EL JEFE DE COMEDOR **SUPERVISARA** CONSTANTEMENTE EL SERV. **ATENTO** AL DESARROLLO Y PRESTO A TOMAR **MEDIDAS CORRECTIVAS** O ATENDER CUALQUIER **RECLAMO**. **DESPEDIRA** A LOS CLIENTES A LA SALIDA. MONSTRANDO **DISCRECION Y AMABILIDAD** SI HAN QUEDADO SATISFECHOS.

➤ **SI EL LOCAL ES DE CATEGORIA INFERIOR** EL MAITRE PROCURARA RECIBIR Y ACOMODAR A LA MAYOR CANT. DE CLIENTES. EN ALGUNOS CASOS LO REMPLAZARA EL JEFE DE SECTOR O RANGO EN:

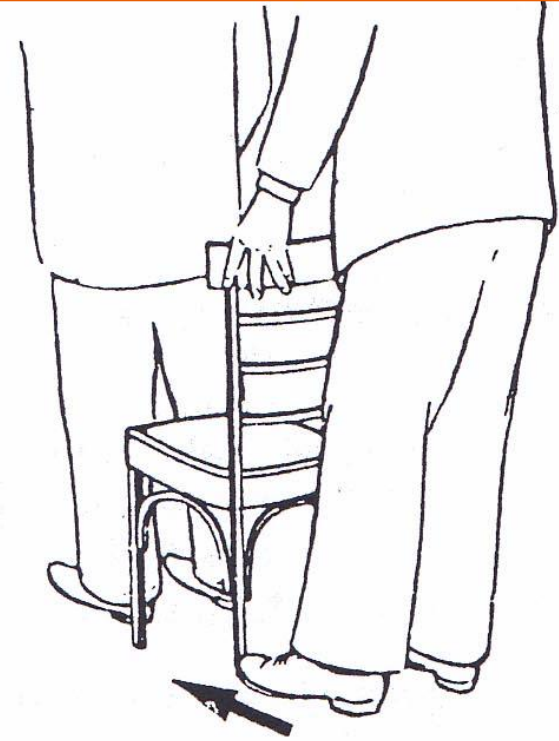
- ✓ RECEPCION Y ACOMODACION DE CLIENTES
- ✓ TOMA DE COMANDAS
- ✓ DESPEDIR A LOS CLIENTES.



# RECEPCIÓN DE CLIENTES



RETIRANDO UNA SILLA  
PARA QUE EL CLIENTE PUEDA ACOMODARSE



EMPUJANDO LA SILLA  
PARA ACERCARLA AL COMENSAL



# ASEGURANDO A LOS CLIENTES UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA

## 2) SERVICIO DE AGUA

ES BUENA IDEA SERVIR AGUA EN CUANTO LLEGAN LOS CLIENTES. EN ALGUNOS CASOS SE LO HACE DESPUES DE PRESENTAR EL MENU Y EN OTROS ANTES.

## 3) LAS ORDENES DE APERITIVOS

PUEDE SER TOMADO CUANDO:

- EL GARZON (O MAITRE) PRESENTA EL MENU
- LUEGO DE EXIBIR EL LISTADO DE TRAGOS SI EL LOCAL CUENTA CON UNO

HAY QUE UTILIZAR **LAS TECNICAS DE VENTAS SUGESTIVAS.** POR EJ.: SE SUGIERE EL “TRAGO ESPECIAL DE LA CASA” O ALGUN OTRO DICIENDO: “TENEMOS LOS MEJORES APERITIVOS” O “AQUÍ PREPARAMOS LOS MEJORES PISCO SOURS”.

ASEGURESE DE CUMPLIR ESTAS REGLAS:

- USAR EL **NOMBRE CORRECTO** DE LOS TRAGOS CUIDANDO LA **PRONUNCIACION.**
- **INDICAR** SI ES C/ HIELO, SI TIENE UNA RAJA DE LIMON U OTRO CITRICO, O CUALQUIER DETALLE SOLICITADO POR EL CLIENTE.
- **LLEVAR PRONTO** LA ORDEN AL BAR.



# ASEGURANDO A LOS CLIENTES UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA

## 4) SERVICIO DE BAR

- DEPENDERA DE LA POLITICA DEL REST. Q/ SEA EL GARZON EL RESPONSABLE DE LA **PREPARACION** DE LOS VASOS APROPIADOS PARA EL BARMAN, LA COLOCACION DE LOS **HIELOS** P/ LOS Q/ SON EN LAS ROCAS ASI COMO LOS **ADEREZOS**.
- ES IMPORTANTE Q/ EL GARZON SEPA COMO DEBE **PRESENTARSE** CADA TRAGO, COMO DEBE **LUCIR**, LOS **NOMBRES** DE LOS LICORES, CERVEZAS Y VINOS DISPONIBLES.
- LOS TRAGOS DEBEN SERVIRSE POR EL **LADO DERECHO** DEL CLIENTE, CON LA **MANO DERECHA**. PUEDE DISPONERSE EN EL **CENTRO DEL PUESTO EN CASO DE APERITIVOS**, Y EN LA PARTE **SUPERIOR DERECHA SI ES VINO** P/ ACOMPAÑAR LA COMIDA.
- EL SERVICIO DE BAR DEBERA SER **RAPIDO Y EFICIENTE**.



# ASEGURANDO A LOS CLIENTES UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA

## 5) PRESENTACION DE LA CARTA O MENU

EL MENU DEBE PRESENTARSE :

- a. POR EL **LADO DERECHO** (ABIERTO O CERRADO) Y
- b. ACOMPAÑADO C/ ALGUNAS **SUGERENCIAS** EJ.: “EL PLATO DEL DIA”.

### **CARTA DE SERVICIO DE FUENTE A PLATO:**

ESTE TIPO DE SERVICIO PRESUPONE UNA **COORDINACION** ARMONICA ENTRE COCINEROS Y GARZONES Y QUE EL PERSONAL ENCARGADO ESTE A **LA ALTURA** DE ESTE OFICIO.

**LA TOMA DE COMANDA** IMPONE CIERTAS CONDICIONES:

- **POR UN LADO SATISFACER LAS EXIGENCIAS DEL CLIENTE.**
- **POR OTRO LADO DEFENDER LOS INTERESES DE LA CASA.**

POR UN LADO EL CLIENTE QUIERE COMER LO QUE LE APETECE Y POR OTRO EN LA COCINA TIENEN PRODUCTOS Q/ TIENEN Q/ DARLE SALIDA, **VENDERLOS**. ES ENTONCES QUE INTERVIENE EL TACTO Y EL **“SABER HACER Y SABER VENDER DEL GARZON”**. QUE PONE UNA BUENA DOSIS DE **INTUICION PSICOLOGICA**

RECOMENDAR UN PRODUCTO EN UN MOMENTO INOPORTUNO PONE AL CLIENTE A LA DEFENSIVA. UN IGENIOSO DUEÑO ESCRIBIO:

**“HOY NO LE PUEDO RECOMENDAR NADA, PUESTO QUE TODO ES FRESCO”.**



## 6) COMO TOMAR EL PEDIDO

- SE DA EL NOMBRE DE **COMANDA** A LA NOTA Q/ ESCRIBE EL CAMARERO/A C/LOS ALIMENTOS Y BEBIDAS Q/ ESCOJE EL CLIENTE.
- EN LOS LOCALES DE MAYOR CATEGORIA EL PEDIDO LO HARA EL MAITRE Y EL CAMARERO/A SERA EL QUE ATIENDA Y SIRVA LOS A Y B.
- LA COMANDA PREIMPRESA ES UN BLOCK C/ NUMERACION CORRELATIVA. CUANDO SE ASIGNAN ESTOS BLOCKS, CADA MIEMBRO DEL PERSONAL ES RESPONSABLE DE LOS N° Q/ RECIBÉ. LAS COMANDAS C/ ERRORE NO DEBEN SER DESTRUIDAS. SE DEBEN EFECTUAR CORRECCIONES TRAZANDO UNA RAYA SOBRE EL ITEM ANULADO O INCORRECTO, NUNCA BORRARLO. EL GTE. DEBE APROBAR ESTA CORRECCION.
- LA COMANDA DEBE CONSTAR DE UN ORIGINAL CON NUMERACION CORRELATIVA Y DOS COPIAS ADEMÁS QUE LAS HOJAS SERAN DE DIFERENTES COLORES.
- **EL ORIGINAL** EN PAPEL BLANCO O DE OTRO COLOR. VA A CAJA P/ REDACTAR DESPUES LA FACTURA DEL CLIENTE.
- **PRIMERA COPIA EN PAPEL AMARILLO** O DE OTRO COLOR DIFERENTE A LAS OTRAS PAPELETAS, Q/ **DESPUES DE SER SELLADA POR CAJA** VA A LA COCINA PARA HACER EL PEDIDO.
- **SEGUNDA COPIA EN PAPEL ROSA** O DE OTRO COLOR DISTINTO AL ORIGINAL Y 1RA. COPIA. ESTA ULTIMA COPIA ES P/ Q/ SE QUEDE C/ EL GARZON P/ SABER QUE ES LO QUE VA A SERVIR A LA MESA.
- HOY EN DIA EXISTEN TERMINALES DE COMPUTADORAS DONDE SE INGRESA EL PEDIDO DE LA COMANDA Q/ SOLO TENDRA UNA COPIA CON LA Q/ SE QUEDA EL GARZON. AL INGRESAR EL PEDIDO EN LA COMP. EL SISTEMA ENVIA UNA COPIA A CAJA, COCINA, BAR, ETC.

# FORMAS DE TOMAR LA COMANDA

1. EN LA COMANDA DEBE REFLEJARSE CON CLARIDAD:

- **EL N° DE MESA.**
- **LA FECHA DEL DIA.**
- **LOS PLATOS ELEGIDOS**
- **LA FIRMA DEL QUE TOMA LA COMANDA**

2. ARMADO C/ SU BLOCK Y LAPICERO EL GARZON SE MANTENDRA A UNA DISTANCIA PRUDENTE, LISTO P/ ACERCARSE AL CLIENTE A SU 1ER. MIRADA. ES EN ESTE MOMENTO Q/ EL CARGON PUEDE AYUDAR.

P/ ACONSEJAR Y VENDER DEBERA TENER LO SGTS. CONOCIMIENTOS:

- **CONOCER TODOS LOS METODOS DE COCCION.**
- **TIEMPOS DE PREPARACION DE LOS DIFERENTES PLATOS.**
- **SABER DE MEMORIA LA EXACTA COMPOSICION DE TODOS LOS PLATOS QUE FIGURAN EN EL MENU Y Q/ ALTERNATIVAS HAY PARA CAMBIAR EN CADA PLATO.**

3. CAUSA MALA IMPRESIÓN Q/ EL GARZON VAYA Y VENGA A LA COCINA A PREGUNTAR.

4. ACERQUESE A SUS CLIENTE LUEGO DE HABERLES DADO TIEMPO DE VER EL MENU Y **NO ANTES**. ES MUY AGRESIVO Q/ EL GARZON SE PLANTE ALADO DEL CLIENTE ESPERANDO Q/ ESCOJA.



# FORMAS DE TOMAR LA COMANDA

5. SI HA LOGRADO IDENTIFICAR AL ANFITRION, PREGUNTE: ¿**PUEDO TOMAR SU ORDEN**? ESTA PREGUNTA LA PUEDE EFECTUAR ANTES SI EL CLIENTE ES ANTIGUO Y CONOCE LAS ESPECIALIDADES . DEBE PARARSE AL LADO IZQUIERDO DEL CLIENTE P/ ESCUCHAR SU ORDEN.
6. A MENOS Q/ UNA PERSONA ORDENE POR LAS DEMAS. EMPIECE A TOMAR EL PEDIDO POR LAS **MUJERES** (POR LA DE MAYOR EDAD) Y CONTINUE EN SENTIDO DE LAS AGUJAS DEL RELOJ. SI HAY **NIÑOS** EMPIECE POR ELLOS. ESTO ES LO TRADICIONAL. DEPENDERA DE LA POLITICA DE LA CASA Y TIPO DE GRUPO.
7. CUANDO TOME EL PEDIDO HAGALO POR LA **IZQUIERDA** DEL CLIENTE Y TENGA EL **BLOCK DE COMANDA Y UN BOLIGRAFO**.  
¡NO SE APOYE EN LA MESA PARA ESCRIBIR!.
  - EN LA PARTE SUPERIOR, UNA VEZ PUESTO EL N° DE MESA, ESCRIBIRA EL 1ER. PLATO.
  - EN LA 2DA. MITAD INFERIOR ESCRIBIRA EL SEGUNDO PLATO, DE FORMA BIEN LEGIBLE.
  - PARA EL SEGUNDO COMENSAL SI ELIGE LOS MISMOS PLATOS SE PONDRÁ UN PUNTO AL PLATO YA ESCRITO. SI AL TERMINAR TENEMOS UN PLATO C/ 2 PUNTOS DESPUES DEL NOMBRE Y SABREMOS Q/ 3 PERSONAS PIDIERON ESE PLATO. AL TERMINAR DE TOMAR EL PEDIDO COLOCAMOS EN FORMA CLARA Y VISIBLE EL N° 3 DELANTE DEL NOMBRE DEL PLATO.



# FORMAS DE TOMAR LA COMANDA

8. PARA TERMINAR LA COMANDA SE PONE EL **NOMBRE DEL GARZON** O UN **Nº PERSONAL** QUE SE LE ASIGNA AL GARZON.
9. LA COMANDA DEBE TENER UNA **LETRA CLARA** Y SE UTILIZARA LA **MISMA TERMINOLOGIA DE LA CARTA O MENU**.
10. EN LA COMANDA INICIAL NO SE RESEÑAN LOS POSTRES, SIENDO LA **CAMARERA DE RANGO**, LA QUE AL VER Q/ HAN FINALIZADO EL PLATO PRINCIPAL, LES **OFRECERA LA LISTA DE POSTRES** Y LO ANOTARA EN UNA COMANDA ORIGINAL Y DOS DUPLICADOS
11. UTILICE LAS **TECNICAS DE VENTAS** SUJERIDAS EN CAPITULOS ANTERIORES. PROMUEVA ESPECIALIDADES.
12. **¡EVITE SER UN TOMADOR DE PEDIDOS SEA UN VENDEDOR!**
  - **RECOMIENDE EXTRAS.**
  - **FORMULE SUGERENCIAS AL COMENSAL, A LOS NIÑOS, AL CLIENTE CON NECESIDADES DIETETICAS ESPECIALES, A LOS ANCIANOS, A LOS QUE CUIDAN EL PESO, ETC.**
13. LA ESCRITURA DE LA COMANDA DEBE SER LEGIBLE, LA ABREVIATURAS DEBEN SER CORRECTAS.
14. SI EL CLIENTE EFECTUA EL PEDIDO POR ESCRITO, EL CAMARERO DEBE LEERLA AL CLIENTE Y PREGUNTAR SI HAY ALGUNA INSTRUCCIÓN ESPECIAL A TOMAR EN CUENTA.



**“RESTAURANTE LOS MANJARES”      COMANDA**  
Nº.....

MESA Nº:.....

FECHA:.....

SELLO DE CAJA:

PLATOS ELEGIDOS:

3 SOPAS DE MARISCOS . .

1 JUDIAS VERDES SALTEADAS C/ JAMON

2 CORDERO ASADO .

1 MERLUZA A LA ROMANA

1 FILETE DE TERNERA A LA PLANCHA

FIRMA O Nº DE GARZON:.....

HORA QUE TERMINO DE TOMAR EL  
PEDIDO:.....



# FORMAS DE TOMAR LA COMANDA

## 15. AL TOMAR EL PEDIDO DEBERA HACER PREGUNTAS COMO:

- ¿QUE TIPO DE ALIÑO PREFERE EN LA ENSALADA? (INDICANDO LAS EXISTENTES).
- ¿COMO DEBEN SER COCIDOS LOS HUEVOS?
- SI UN SANDWICH SE SIRVE SIMPLE O TOSTADO
- SI PREFERE ACOMPAÑAR UNA CARNE C/ VERDURAS U OTRA COSA
- QUE ADEREZO PREFERE EN LA ENSALADA
- SI DESEA TE VERDE O NEGRO
- SI DESEA CAFÉ FRIO O CALIENTE
- SI PREFERE EL TE C/ LIMON O CREMA
- SI EL PAN TOSTADO ES SECO O C/ MANTEQUILLA
- ¿COMO DESEA LA CARNE, EN QUE PUNTO DE COCCION?
  - **BA** **BIEN ASADA O BIEN COCIDA.**
  - **3/4** **TRES CUARTOS O UN POCO MENOS ASADA QUE BA.**
  - **M** **TERMINO MEDIO O A MEDIO COCER.**
  - **AP** **A PUNTO.**
  - **INGLESA** **POCO COCIDA, ROJA EN EL CENTRO.**

## 16. RECUERDE DONDE EMPIEZA A TOMAR LAS ORDENES, SIGA EN EL SENTIDO DE LOS PUNTEROS DEL RELOJ A PARTIR DE DICHA PERSONA. HAGA UN DISEÑO EN LA COMANDA, DE UN # AL CLIENTE



## 7) COMO DAR CURSO AL PEDIDO.

- ❑ ES IMPORTANTE CONOCER EL SISTEMA QUE EMPLEA CADA REST. EN LA FORMA DE TOMAR PEDIDOS, **COMO SE TRANSMITEN A COCINA, BAR Y SU POSTERIOR DESPACHO.**
- ❑ EN ALGUNOS REST. SE DEBEN ESCRIBIR **COMANDAS SEPARADAS** P/ LAS AREAS DE ASADOS, ENSALADAS, SOPAS Y SANDWICHES. P/ ESOS CASOS INDICAR:
  - Q/ ACOMPAÑAMIENTOS VAN C/ CUALES PLATOS PRINCIPALES. EJ.: MESA 23, VERDURAS COCIDAS P/ FILET MIGNON Y FETUCCINIS PARA SURUBI AL LIMON.
  - QUE ORDENES PERTENECEN AL MISMO GRUPO DE CLIENTES, P/ QUE EL SERVICIO SE HAGA DE UNA SOLA VEZ P/ LA MESA. EJ.: MESA 23: FILET MIGNON Y SURUBI AL LIMON.
- ❑ EN ALGUNOS RESTAURANTES LAS ORDENES SE ENVIAN A COCINA Y CAJA A TRAVES DE **PTOS. DE VENTA ELECTRONICOS.**
- ❑ CUANDO EL CAMARERO ES CORTEZ Y CONSIDERADO AL ENTREGAR Y RECIBIR SU ORDEN O PEDIDO, AYUDA A MANTENER LAS RELACIONES ARMONIOSAS ENTRE LA COCINA Y EL PERSONAL DEL SALON.
- ❑ EL CAMARERO **NO DEBE ADQUIRIR EL HABITO DE DECIR Q/ ESTA APURADO**” P/ SUS ORDENES, SE SUPONE Q/ LOS COCINEROS ESTAN HACIENDO LO POSIBLE P/ REALIZAR UN SERVICIO RAPIDO. CUANDO EL SERVICIO EXIGE UNA RAPIDEZ INUSUAL EL GARZON TIENE QUE JUSTIFICARLO.



# SISTEMAS ELECTRONICOS DE ORDENES

- EN LOS ULTIMOS AÑOS SE HAN EMPEZADO A UTILIZAR SISTEMAS ELECTRONICOS TALES COMO EL “**ELECTRONIC GUEST CHECK SYSTEM**” (SISTEMA DE COMANDO ELECTRONICO) O “**WIRELESS WAITER**” (CAMARERO ENALAMBRICO).
- ESTOS SISTEMAS UTILIZAN UNA **COMPUTADORA MOVIL**. EL CAMARERO LLEVA EL PAD DE LA COMP. MOVIL Y SOLOCA LA ORDEN SOBRE EL MONITOR DE LA PANTALLA SENSIBLE AL TACTO.
- A MEDIDA Q/ INGRESA CADA PLATO ESTA INFORMACION ES **TRANFERIDA A LA COCINA, DONDE SE IMPRIME**.
- LA ORDEN DE LAS BEBIDAS SE TOMA **PRIMERO** Y SE ENVIA AL BAR.
- LA COMP. MOVIL Q/ LLEVA EL CAMARERO ES NOTIFICADA CON UN **SONIDO O VIBRACION** CUANDO LA ORDEN ESTA LISTA P/ SER RECOGIDA, O UN AYUDANTE DISTRIBUYE LOS PLATOS.
- USANDO EL CAMARERO INALAMBRICO, LOS GARZONES PUEDEN ENCARGAR VARIAS ORDENES S/ NECESIDAD DE IR A LA COCINA O AL BAR, YA Q/ SON LOS AYUDANTES LOS Q/ ENTREGAN EL PEDIDO.
- YA Q/ LOS CAMARERO NO SE MUEVEN DEL SALON, LOS CLIENTE PUEDEN SER MEJOR ATENDIDOS. ADEMAS LOS CAMAREROS PUEDEN ATENDER A SEIS O SIETE MESAS AL MISMO TIEMPO (O EL DOBLE DE LOS Q/ SOLIAN ATENDER)
- A MAS MESAS ATENDIDAS → MAS ROTATIVIDAD → MAYOR LUCRO
- **LA CUENTA SE CALCULA AUTOMATICAMENTE**. ADEMAS, LA MAYORIA DE LOS SISTEMAS TIENE UNA RANURA P/ LEER LAS TARJETAS, Q/ SERAN DESLIZADAS POR EL MISMO GRAZON DANDO MAYOR SEGURIDAD AL CLIENTE Q/ NO PIERDE DE VISTA SU TARJETA.



# ORDENES PARA LA COCINA

## 8) COMO RECOGER EL PEDIDO.

TAN PRONTO LOS PLATOS ESTEN LISTOS P/ RECOGERLOS DE COCINA. **VERIFICAR** EN LA COPIA DE LA COMANDA Q/LE QUEDA AL GARZON SI LOS PLATOS HAN SIDO PREPARADOS C/ PRECISION, CORRECTA, COCINADA ADECUADAMENTE, PORCIONES APROPIADAS, PRESENTACION ATRACTIVA, S7 SALPICADURAS Y RESTOS DE COMIDA EN LA ORILLA DEL PLATO. **EL GARZON DEBE ESTAR ORGULLOSO DE LO Q/ SIRVE**, ACUDA AL PERSONAL DE COCINA O AL SUPERVISOR SI ALGO NO ESTA BIEN HECHO DE ACUERDO A LO SOLICITADO.

## ARMADO DE UNA ORDEN

- EL GARZON DEBE SABER CUANTO TIEMPO TOMA LA ELABORACION DE CADA PLATO.
- LAS COMIDAS QUE REQUIEREN UNA PREPARACION MAS DEDICADA DEBEN ORDENARSE PRIMERO.
- EL CAMARERO DEBE PLANEAR EL ARMADO DE LA ORDEN DE MANERA QUE RECOJA CADA ITEM DE LA MISMA TAN PRONTO COMO ESTE SEA PREPARADO. ESTO ASEGURARA Q/ LA COMIDA SEA SERVIDA EN SU TEMPERATURA CORRECTA Y EVITARA QUE QUEDE SOBRE EL MOSTRADOR ENFRIANDOSE.



# ASEGURANDO A LOS CLIENTES UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA

## 9) COMO SERVIR LOS PLATOS

### A. FORMAS DE SERVICIO

SON VARIAS LAS FORMAS DE SERVICIO, DEPENDEN DE:

- CATEGORIA DEL ESTABLECIMIENTO
- N° DE MESAS Q/ HAY EN EL COMEDOR
- MANJARES Q/ COMPONEN LA CARTA

***LAS FORMAS MAS USADAS SON:***

- EMPLATADO
- DE FUENTE A PLATO
- EN GUERIDON O MESA AUXILIAR

**SERVICIO DIRECTO O EMPLATADO:** ES EL MAS SIMPLE. EMPLATAR ES LA PREPARACION DE UN MANJAR Q/ VIENE EN EL PLATO EN EL Q/ SE VA SERVIR. SE PUEDE EMPLATAR EN LA COCINA, EN EL GUERIDON, EN EL CARRO CALIENTE O EN EL BUFFET.

**RECUERDE: LOS PLATOS CALIENTES DEBEN SERVIRSE CALIENTES Y LOS PLATOS FRIOS SE SIRVEN FRIOS.**

**EL CAMARERO SE LIMITA A PONER EN LA MESA LOS PLATOS SERVIDOS Y RETIRAR LOS SUCIOS.** EL PLATO SE COLOCA POR LA DERECHA DEL COMENSAL, CUIDANDO Q/ EL LOGO QUEDE CENTRADO Y LOS PLATOS SUCIOS TAMBIEN SE RETIRAN POR LA DERECHA. Ej.: SI SE TRATA DE UN PLATO DE CARNE C/ ARROZ. LA CARNE DEBE QUEDAR MAS CERCA AL COMENSAL P/ FACILITAR EL CORTADO SIN ENSUCIARSE LAS MANGAS.



# ASEGURANDO A LOS CLIENTES UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA

## 9) COMO SERVIR LOS PLATOS

### A. FORMAS DE SERVICIO

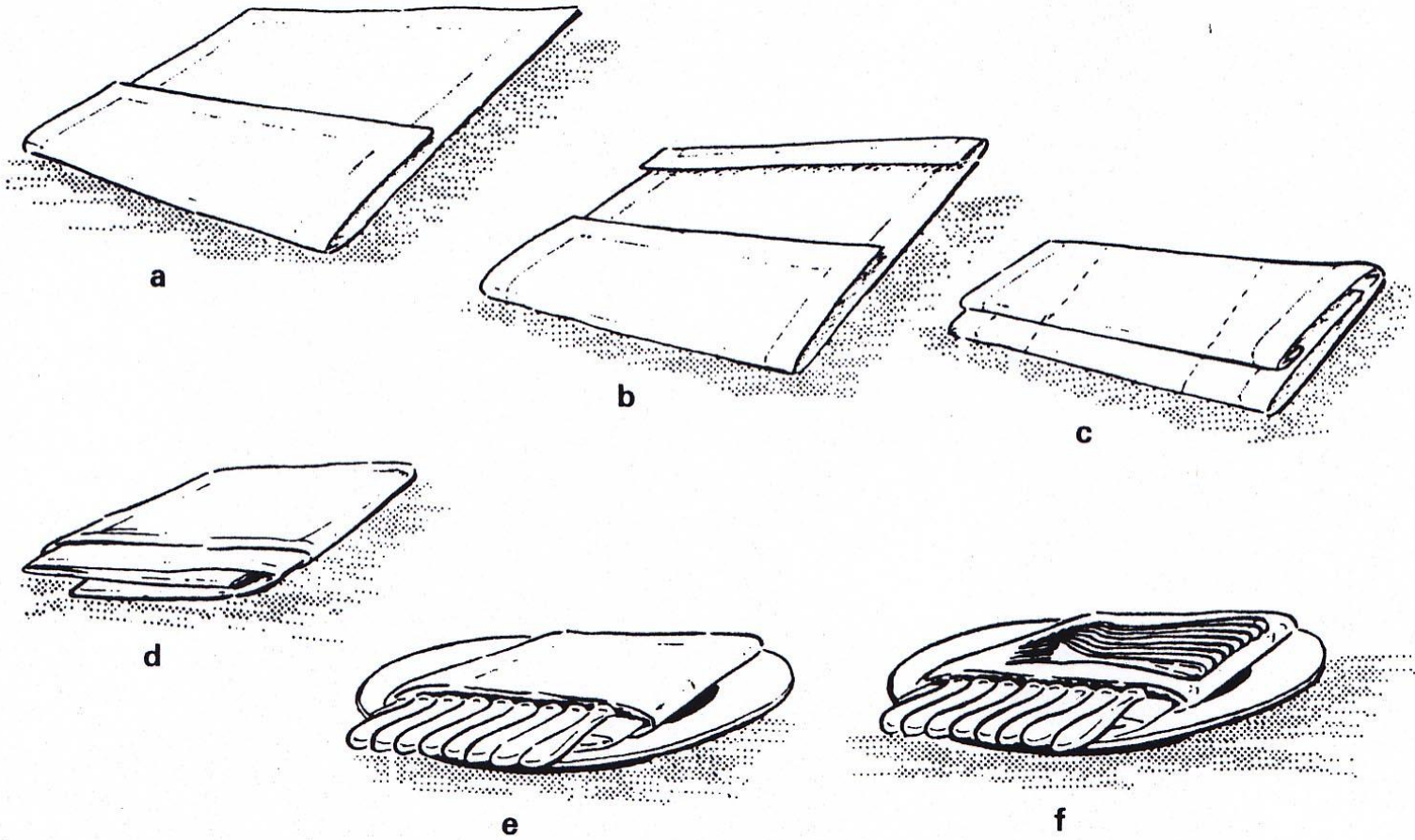
**MARCAR:** LOS CUBIERTOS SE DEBEN *CAMBIAR Y PONER LIMPIOS CON CADA PLATO*. “MARCAR” ES LA ACCION DE PONER LOS CUBIERTOS LIMPIOS SOBRE LA MESA, SE DEBEN PONER ANTES DE TRAER EL PLATO DE COMIDA. LOS CUBIERTOS MARCAN O INDICAN LO Q/ VA A COMER EL CLIENTE. EJ.: UN CUBIERTO DE PESCADO.

**LA MULETILLA:** ES COMO SE DEFINE A LA SERVILLETA PREPARADA SOBRE UN PLATO, Q/ SE DEBE USAR P/ LLEVAR LOS CUBIERTOS LIMPIOS A LA MESA, CUANDO SE HACE EL CAMBIO DE CUBIERTOS DURANTE EL SERVICIO. LOS CUBIERTOS NO SE DEBEN LLEVAR EN LA MANO O SUELTOS EN UN PLATO. *LA MULETILLA LA DEBE PREPARAR EL GARZON ANTES DEL SERVICIO Y LA DEJA SOBRE EL APARADOR, REPONIENDO LOS CUBIERTOS Q/ SEAN NECESARIOS*. TANTO AL PONER LOS CUBIERTOS SOBRE LA MULETILLA COMO CUANDO SE DESBARAZA LA MESA, LOS CUCHILLOS DEBEN PONERSE DEBAJO DE LOS TENEDORES, P/ EVITAR Q/EL PESO DEL CUCHILLO LOS HAGA CAER.



# LA MULETILLA

## PREPARACION DE LA MULETILLA



# ASEGURANDO A LOS CLIENTES UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA

## A. FORMAS DE SERVICIO

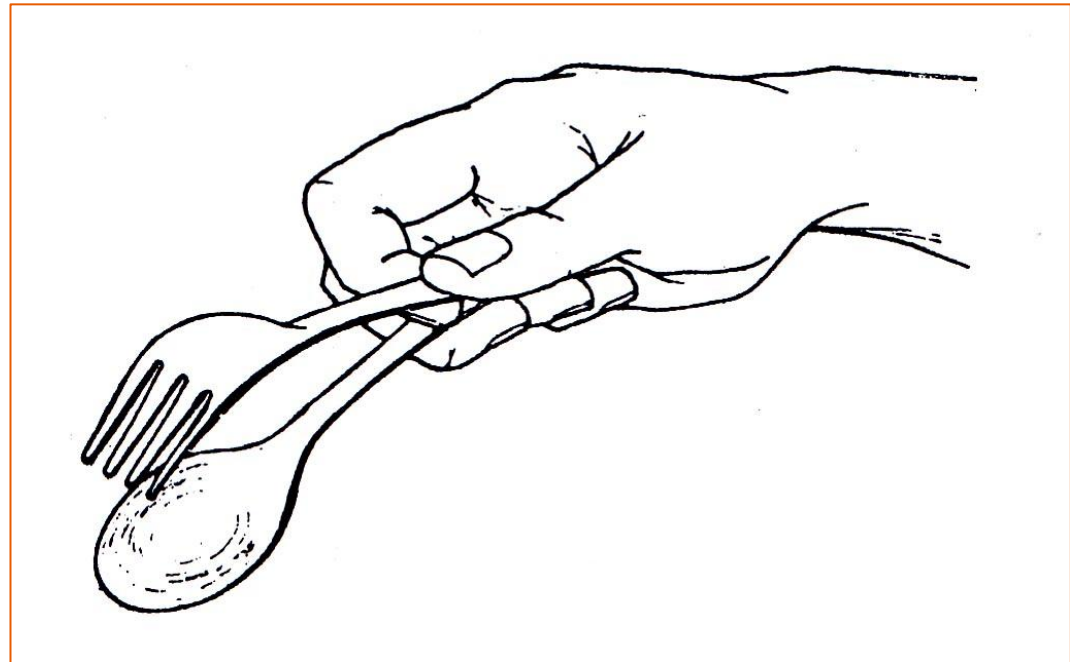
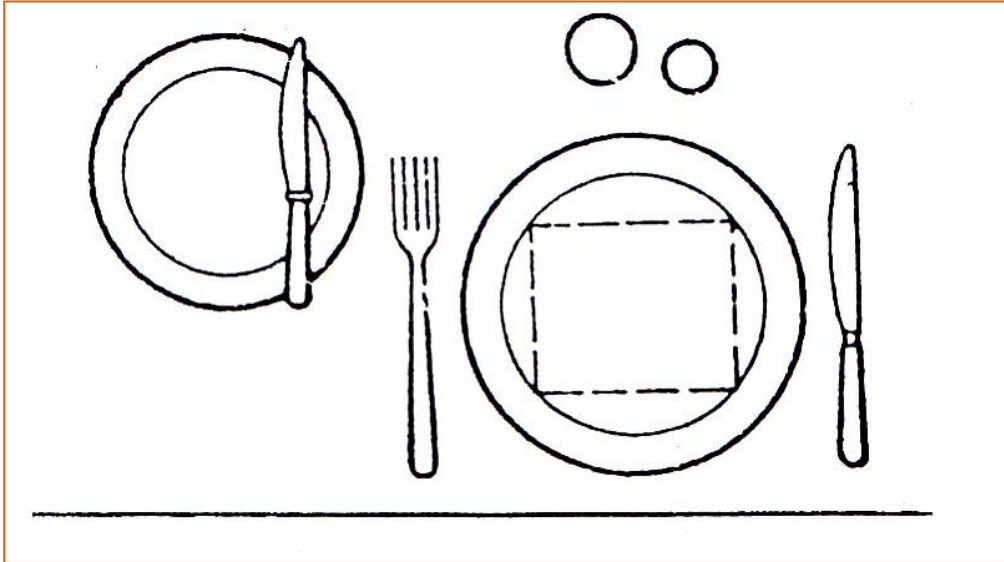
**“MISE EN PLACE” DEL CUBIERTO** EL CUBIERTO BASE ESTA COMPUESTO POR:

- LA SERVILLETA, A 1 CM. DEL BORDE DE LA MESA (SE PONE TAMBIEN EN EL PLATO).
- EL TENEDOR TRINCHERO A LA IZQU. Y CUCHILLO TRINCHERO A LA DERECHA.
- EL PLATO DE PAN A LA IZQU. SI SE SIRVE MANTEQUILLA, PONER UN PEQUEÑO CUCHILLO SOBRE EL BORDE DERECHO DEL PLATO, CON EL FILO PARALELO AL DEL CUCHILLO TRINCHERO.
- LA COPA DE VINO TINTO.
- LA COPA DE AGUA.

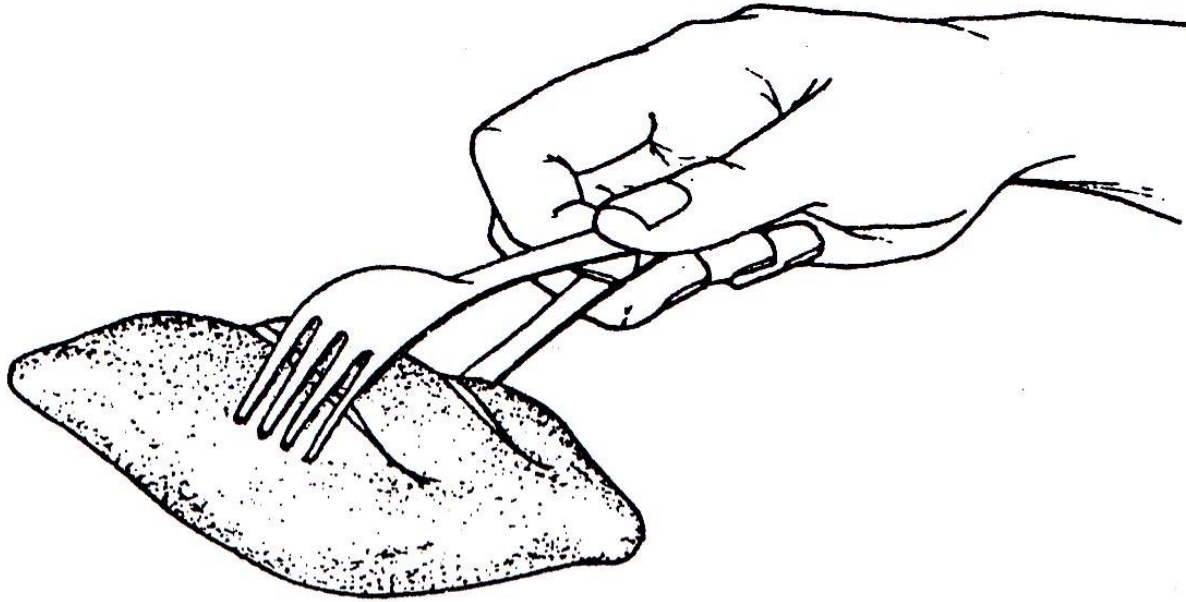
**SERVICIO DE PAN** COMO EL PLATO DE PAN ESTA A LA IZQ. DEL COMENSAL, EL PAN SE DEBE SERVIR POR IZQU. Y SIEMPRE AYUDADO POR PINZAS. P/ SERVIR EL PAN LAS PINZAS SE COLOCAN ENCONTRADAS. LAS PINZAS SE FORMAN C/ UNA CUCHARA SOPERA Y UN TENEDOR TRINCHERO. SE DEBE TENER CUIDADO DE Q/ SEAN DEL MISMO TAMAÑO, Q/ EL TENEDOR ENCAJE EN LA CUCHARA



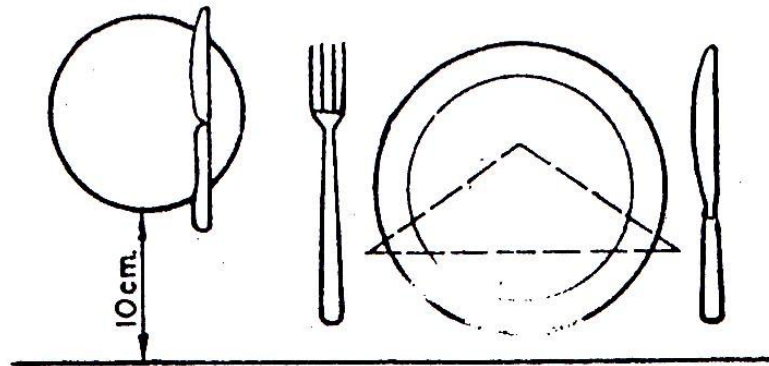
# MISE EN PLACE DEL CUBIERTO Y SERVICIO DE PAN



# MISE EN PLACE DEL CUBIERTO Y SERVICIO DE PAN



El borde del plato del pan debe estar a 10 cm del borde la mesa.



# ASEGURANDO A LOS CLIENTES UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA

## B. INICIACION DEL SERVICIO DE MESAS.

CUANDO SE HAN SERVIDO LAS BEBIDAS Y EL PAN Y CUANDO EL JEFE DE RANGO LO ESTIME CONVENIENTE, ORDENA AL AYUDANTE A INICIAR LA COMANDA, NO SIN ANTES HABER MARCADO O COLOCADO LOS CUBIERTOS P/ SERVIR LO PEDIDO P/ LOS CLIENTES.

A CONTINUACION ALGUNOS CUBIERTOS Q/ SE MARCARAN O COLOCARAN EN LA MESA S/ LAS COMIDAS Q/ SE SIRVAN:

### **SERVICIO DE FUENTE A PLATO, MARCAR EL SERVICIO:**

**HUEVOS PASADOS P/ AGUA HUEVERA** SOBRE UN PLATO Y CUCHARILLA DE CAFÉ.

**HUEVOS AL PLATO** RECUBRIR C/ UNA SERVILLETA DE PAPEL O UNA BLONDA UN PLATO DE POSTRE, COLOCAR ENCIMA EL PLATO DE HUEVOS Y PONER UNA CUCHARA Y UN TENEDOR DE POSTRE.

**HUEVOS REVUELTOS POCHE O FRITOS:** PLATO TRINCHERO CALIENTE Y TENEDOR TRINCHERO COLOCADO A LA DERECHA.

**TORTILLA NATURAL O RELLENA:** PLATO TRINCHERO CALIENTE Y TENEDOR TRINCHERO COLOCADO A LA DERECHA.

**HUEVOS REVUELTOS, POCHE O FRITOS SOBRE TOAST:** PLATO TRINCHERO CALIENTE, TENEDOR Y CUCHILLO DE POSTRE.

**ENTREMESES:** PLATO TRINCHERO FRIO, CUCHILLO Y TENEDOR DE POSTRE, TOAST Y MANTEQUILLA.



# ASEGURANDO A LOS CLIENTES UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA

## MARCAR EL SERVICIO DE FUENTE A PLATO:

**RACION DE CAVIAR:** PLATO DE POSTRE, CUCHILLO ESPECIAL O DE POSTRE, TOAST Y MANTEQUILLA. (EN ALGUNOS CASOS PIDEN CEBOLLA PICADA).

**SALMON AHUMADO:** PLATO TRINCHERO FRIO, CUCHILLO Y TENEDOR DE POSTRE, MOLINILLO DE PIMIENTA, TOAST Y MANTEQUILLA.

**FOIE-GRAS:** PLATO DE POSTRE, CUCHILLO Y TENEDOR DE POSTRE, TOAST Y MANTEQUILLA.

**COCTEL DE MARISCOS:** COPA SOBRE UNA PLATO DE POSTRE, EL CUAL ESTA RECUBIERTO DE UNA SERVILLETA DE PAPEL DOBLADA EN TRIANGULO, C/ LA PUNTA HACIA ARRIBA, CUCHARILLA DE TE Y TENEDOR DE POSTRE.

**SOPA BOUILLABAISE:** PLATO SOPERO CALIENTE, SOBRE PLATO TRINCHERO, SERVICIO O CUBIERTO DE PESCADO, CUCHARA DE SOPA Y RECIPIENTE P/ LOS RESTOS.

**ESPARRAGOS:** PLATO TRINCHERO, TENEDOR TRINCHERO A LA DERECHA Y LAVADEDOS O AGUAMANIL.

**MELON C/ JAMON:** PLATO DE POSTRE, CUCHILLO Y TENEDOR DE POSTRE Y PLATO DE PAN P/ EL JAMON.



# ASEGURANDO A LOS CLIENTES UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA

## MARCAR EL SERVICIO DE FUENTE A PLATO

**MELON:** PLATO DE POSTRE, CUCHILLO Y TENEDOR DE POSTRE, AZUCAR MOLIDA Y CUCHARA DE POSTRE.

**COPA DE HELADO C/ FRUTA:** PLATO DE POSTRE CUBIERTO C/ UNA SERVILLETA DE PAPEL DOBLADA EN TRIANGULO C/ LA PUNTA HACIA ARRIBA, ENCIMA SE COLOCA LA COPA. CUCHARILLA DE HELADO O CAFÉ Y TENEDOR DE TARTA.

**OTROS POSTRES SERVIDOS EN COPA:** PLATO DE POSTRE, CUBIERTO C/ UNA SERVILLETA DE PAPEL DOBLADA EN TRIANGULO C/ LA PUNTA HACIA ARRIBA Y SE COLOCA LA COPA. CUCHARILLA DE CAFÉ.

**ENSALADA DE FRUTAS:** NARANJAS, DURAZNOS; PLATO DE POSTRE, CUCHARA Y TENEDOR DE POSTRE, AZUCAR MOLIDA.

**COCTEL DE FRUTAS:** PLATO DE POSTRE, RECUBIERTO C/ UNA SERVILLETA DE PAPEL DOBLADA EN TRIANGULO C/ LA PUNTA HACIA ARRIBA DONDE SE PONE LA COPA, CUCHARA DE CAFÉ Y TENEDOR DE TARTA.

**OSTRAS:** PLATO ESPECIAL DE OSTRAS O TRINCHERO FRIO, TENEDOR DE OSTRAS A LA DERECHA, AGUAMANIL, PAN NEGRO C/ MANTEQUILLA, TABASCO, MOLINILLO DE PIMIENTA O LIMON.



# ASEGURANDO A LOS CLIENTES UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA

## MARCAR EL SERVICIO DE FUENTE A PLATO:

**CARACOLES:** PLATO ESPECIAL PUESTO SOBRE PLATO TRINCHERO, EL CUAL ESTA CUBIERTO C/ UNA SERVILLETA DE PAPEL, TENEDOR DE CARACOLES A LA DERECHA, PINZA DE CARACOLES A LA IZQU. CUCHARILLA DE CAFÉ. AGUAMANIL Y RECIPIENTE P/CONCHAS.

**FONDUE DE QUESO:** INFIERNILLO (RECHAUD), PLATO ESPECIAL O A FALTA DE EL, PLATO DE POSTRE, TENEDOR DE FONDUE, MOLINILLO DE PIMIENTA Y PAN CORTADO EN DADOS.

**GUISOS:** PLATO SOPERO CALIENTE, COLOCADO SOBRE PLATO TRINCHERO, CUCHARA DE SOPA, TENEDOR Y CUCHILLO TRINCHERO.

**QUESO:** PLATO DE POSTRE, TENEDOR Y CUCHILLO DE POSTRE, PAN Y MANTEQUILLA.

**CARNE ASADA A LA PARRILLA:** PLATO TRINCHERO CALIENTE, CUCHILLO Y TENEDOR TRINCHERO.

**POSTRES FLAMBEADOS:** PLATO CALIENTE DE POSTRE, CUCHARA Y TENEDOR DE POSTRE.

**FONDUE DE BOURGUIGNONNE:** INFIERNILLO DE ALCOHOL (RECHAUD), PLATO TRINCHERO FRIO, TENEDOR ESPECIAL P/ FONDUE, TENEDOR Y CUCHILLO TRINCHERO, SALSA TARTARA, MAYONESA , ETC.



# LAVAFRUTAS, LAVADEDOS O AGUA MANIL

**PRESENTACION:** EL BOWL O LAVADEDOS SE PONE SOBRE UN PLATO AL Q/ SE LE COLOCA UNA BLONDA DE PAPEL. ESTE BOWL, C/ AGUA TEMPLADA Y UNA RODAJA DE LIMON, SE COLOCA A LA DERECHA DEL COMENSAL Y ES **OBLIGATORIO** PONERLO CON:

- ESPARRAGOS
- ALCACHOFAS
- MAZORCAS DE MAIZ
- CARACOLES
- CANGREJOS
- OSTRAS
- GAMBAS
- ANCAS DE RANA

**CON LOS ASADOS COMO:**

- BECADA O CONCHAS
- CODORNIZ
- TORDO O ZORZAL
- PERDIGON
- UROGALLO
- POLLO

**SIEMPRE Q/ OBSERVEMOS QUE EL CLIENTE UTILICE LOS DEDOS:**

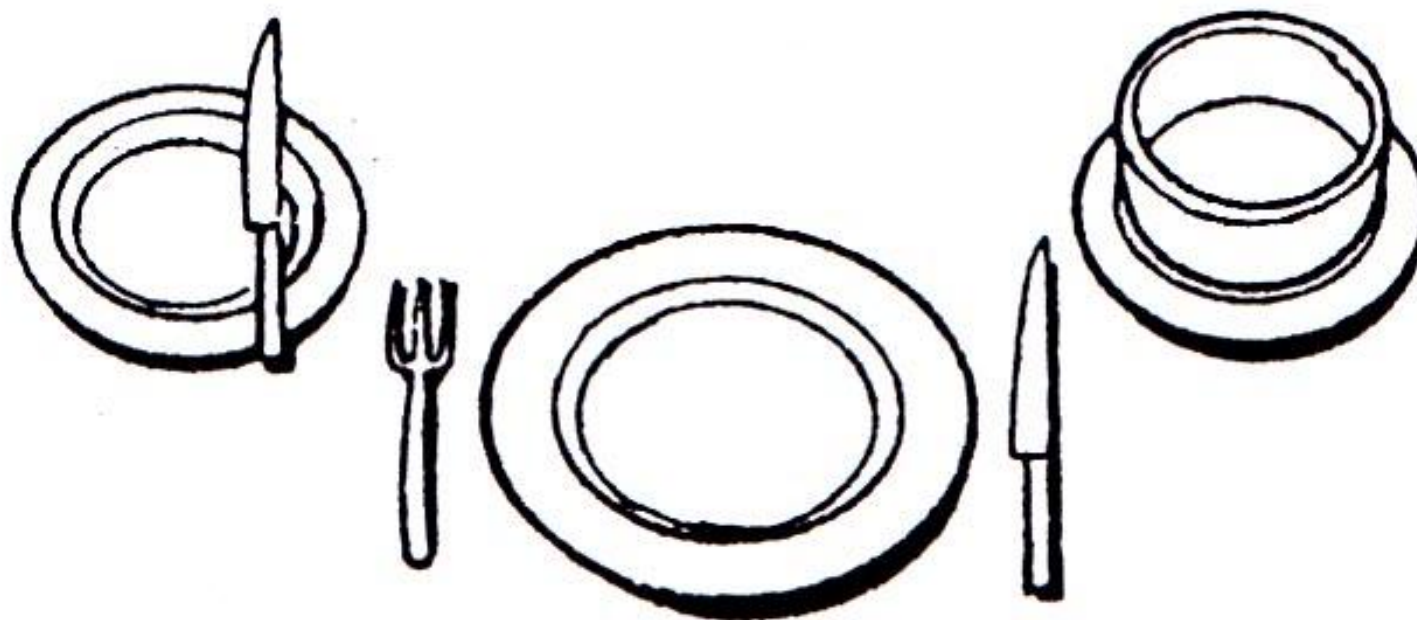
- MARISCOS
- POLLO
- CHULETAS, ETC.

**TAMBIEN DEBEN COLOCARSE LAVAFRUTAS C/ UN POCO DE HIELO:**

- UVAS
- CIRUELAS
- CEREZAS



# LAVAFRUTAS, LAVADEDOS O AGUA MANIL



# SERVICIO DE MESAS

## ○ PLATO PARA DESPERDICIOS:

GLTE. SE COLOCA UN PLATO DE POSTRE P/ DOS PERSONAS. ESTE PLATO SE DEBE REEMPLAZAR RAPIDAMENTE POR OTRO LIMPIO CUANDO ESTE LLENO. ESTE PLATO SE PONE PARA:

- ALCACHOFA
- ALMEJA MARINERA
- BOUILLABAISE
- PESCADOS ENTEROS COMO TRUCHA Y LENGUADO
- ALGUNOS TIPOS DE AVES

## ○ MOSTAZA : SE SIRVE CON

- CARNES ROJAS
- CARNES FRIAS
- CHAUCROUTE CON GUARNICION
- JAMON
- TODA CLASE DE SALCHICHAS
- HAMBURGUESA

## ○ REGLAS PARA TENER EN CUENTA:

- *TODO LO QUE SE PRESENTE AL CLIENTE DEBE SER POR LA IZQUIERDA Ej.: FUENTES P/ EL SERVICIO A LA INGLESA O FRANCESA.*
- *TODO LO QUE SE COLOQUE O quite de delante del cliente se debe hacer por la derecha Ej.: PLATOS SERVIDOS*
- *EL SERVICIO DE BEBIDAS SE HACE SIEMPRE POR LA DERECHA*
- *JAMAS PASAR EL BRAZO FRENTE AL CLIENTE PARA SERVIR*



# REGLAS PARA TENER EN CUENTA

- COLOQUE Y QUITTE LA BEBIDAS, INCLUYENDO EL AGUA, POR EL LADO **DERECHO** DEL COMENSAL.
- UTILICE SU MANO **IZQUIERDA** PARA PRESENTAR EL PLATO POR EL **LADO EZQ.** DEL COMENSAL, Y LA MANO **DERECHA** CUANDO TRABAJA DEL **LADO DERECHO** DEL COMENSAL. ESTO PROPORCIONA UNA ACCION LIBRE DE LOS BRAZOS DEL Q/ SIRVE Y EVITA EL PELIGRO DE CHOCARSE C/ EL BRAZO DEL COMENSAL.
- COLOQUE CADA PLATO SOBRE LA MESA, LOS **CUATRO DEDOS DE SU MANO EZQUIERDA** POR DEBAJO DE LA PARTE INFERIOR DEL BORDE DEL PLATO Y SU **PULGAR EN LA PARTE SUPERIOR DEL BORDE** DEL PLATO. **¡NO TOCAR LA COMIDA!!!**
- NO COLOQUE **JAMAS** DELANTE DEL COMENSAL CRISTALERIA O PORCELANA **RAJADA, ROTA,** NI PLATERIA **DESGASTADA U OPACA.**
- TOME LOS ARTICULOS DE PLATERIA POR LAS **MANIJAS** UNA VEZ Q/ UNA VEZ Q/ LAS COLOCA EN SU SITIO. ASEGURESE Q/ LA PLATERIA QUEDE LIMPIA Y SIN MANCHAS.
- MANIPULE LOS VASOS POR SU **BASE** Y LAS COPAS POR SUS **CUELLOS**



# REGLAS PARA TENER EN CUENTA

- **NO LEVANTE LOS VASOS** DE AGUA DE LAS MESAS P/ LLENARLOS O RELLENARLOS; CUANDO NO SE PUEDAN ALCANZAR, COLOQUELOS EN UNA POSICION CONVENIENTE.
- COLOQUE EL JUGO DE FRUTAS, COCKTAIL, BOWLS DE CEREAL, TAZAS DE CONSOME Y POSILLOS DE POSTRE SOBRE PEQUEÑOS **PLATITOS C/ UN SERVILLETA** (SI ES POSIBLE BLANCA) DOBLADA EN TRINGULO. (TAMBIEN SE PUEDEN UTILIZAR **BLONDAS Y POSAVASOS**, SOBRE TODO P/ BEBIDAS HELADAS Y DEBAJO DE LAS TAZAS)
- **RELLENAR** LOS VASOS DE AGUA CUANTAS VECES SEA NECESARIO.
- CUANDO ACOMPAÑA AL PLATO PRINCIPAL, COLOQUE EL PLATO DE ENSALADA A LA **IZQUIERDA** DE LOS TENEDORES, APROX. A 2 PULGADAS DEL BORDE DE LA MESA. CUANDO LA ENSALADA SE SIRVE COMO UN PLATO SEPARADO, COLOQUELO DIRECTAMENTE **enfrente** DEL COMENSAL.
- COLOQUE LAS BANDEJAS INDIVIDUALES DE PAN POR **ENCIMA Y A LA DERECHA** DE LOS TENEDORES. COLOQUE UNA BANDEJA O CESTA DE PAN P/ VARIOS COMENSALES EN EL **CENTRO** DE LA MESA. SI EL PAN SE SIRVE CALIENTE COLOQUELO DESPUES DE “MARCAR” CON LOS CUBIERTOS EL PLATO Q/ SE CONSUMIRA
- COLOQUE LA (S) COPAS Y LAS SALSERAS A LA **DERECHA** DE LAS CUCHARA, APROX. A 2 PULGADAS DEL BORDE DE LA MESA.



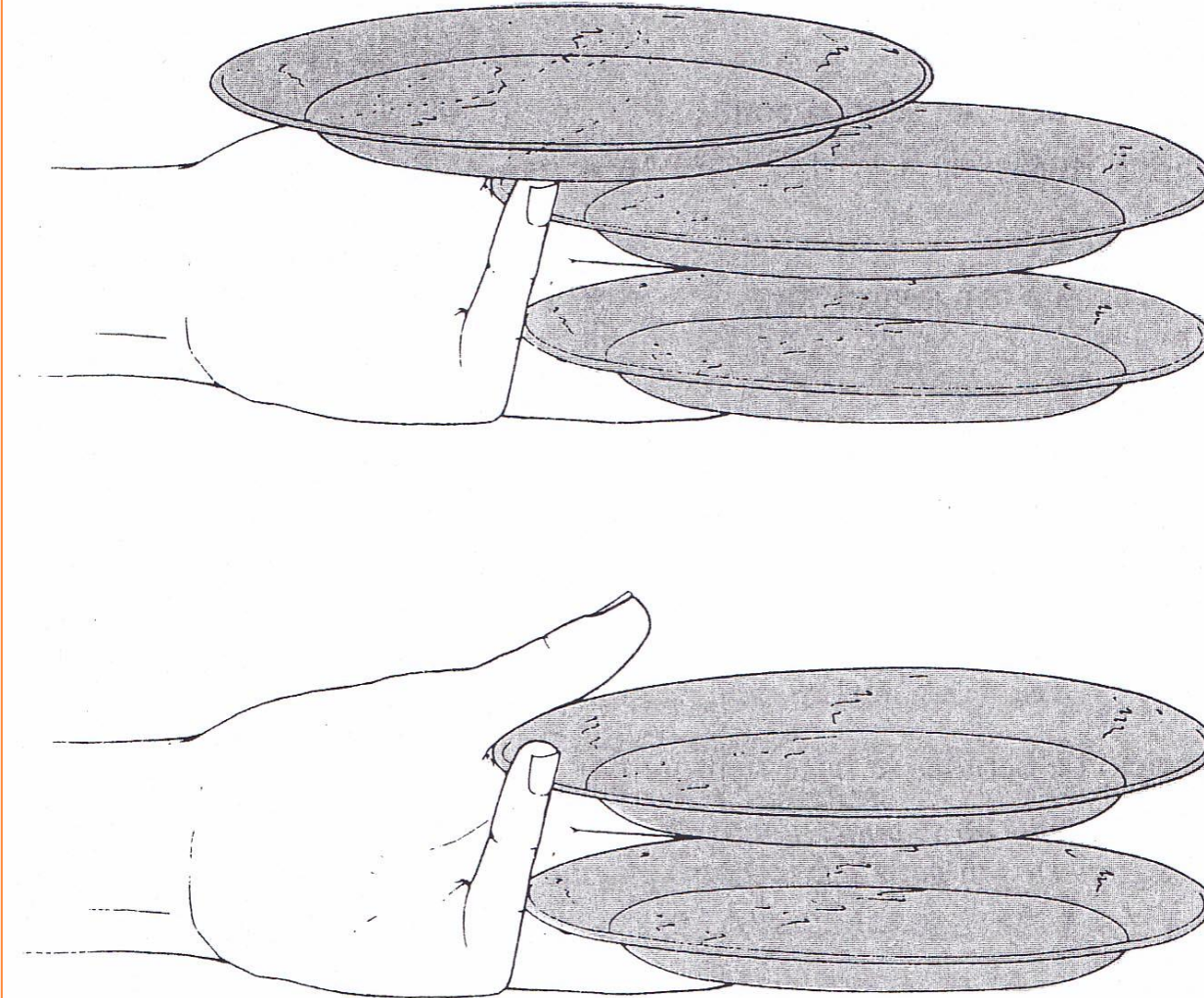
# REGLAS PARA TENER EN CUENTA

- VIRE LA **MANIJA DE LA TAZA HACIA LA DERECHA** O PARALELA AL BORDE DE LA MESA O LEVEMENTE **INCLINADA HACIA EL COMENSAL**.
- COLOQUE LA TETERA Y CAFETERA SOBRE **PEQUEÑOS PLATOS C/ UNA SERVILLETA** DE PAPEL DOBLADA EN TRIANGULO Y COLOQUELAS POR ENCIMA Y LIGERAMENTE A LA DERECHA DE LA COPA DE LA BEBIDA.
- COLOQUE CREMERAS INDIVIDUALES, JARRAS DE JARABE Y PEQUEÑOS PLATOS CON LIMON POR **ENCIMA Y A LA DERECHA DE LA COPA** Y LA SALSERA.
- COLOQUE EL VASO DE LECHE A LA **DERECHA Y DEBAJO DEL VASO DE AGUA**.
- SIEMPRE UTILICE **CUCHARAS O TENEDORES P/ SERVIR** TROZOS DE MANTEQUILLA, DE QUESO, LIMON, GUARNICIONES, PICKLES, ACEITUNAS, ETC. **JAMAS UTILICE LOS DEDOS**.
- SERVIR MANTEQUILLA EXTRA CUANDO SE REQUIERA
- RELLENAR EL CAFÉ SI SE PIDIERA (SEGUN POLITICAS DE LA GERENCIA)
- EL TENEDOR DE COCKTAIL SE UBICA A LA DERECHA DE LA CUCHARA DE SOPA
- OFREZCA GALLETICAS, TOSTADAS, ETC C/ LOS APPETIZERS
- PROVEER CUCHARAS HELADAS P/ TRAGOS HELADOS Y DE CUCHARAS DE PARFAIT CUANDO SE SIRVA PARFAIT. LLEVE SORBETES O BOMBILLAS PARA LAS SODAS, MALTEADAS, MILKSHAKES Y TRAGOS HELADOS.



# SERVICIO DE LOS ALIMENTOS

## FORMA DE LLEVAR MANJARES EMPLATADOS



# ASEGURANDO A LOS CLIENTES UNA EXPERIENCIA INCREIBLE Y LEGENDARIA

## C. SERVICIO DE LOS MANJARES

CUANDO TODO ESTÁ DISPUESTO PARA EL SERVICIO EL GARZÓN VA A RECOGER LOS PLATOS A LA COCINA S/ COMANDA.

### RECIPIENTES USADOS EN EL TRASLADO DE LA COMIDA

LA COMIDA **CALIENTE DEBE SERVIRSE EN PLATOS CALIENTES** Q/ SE RECOGERÁN DE LA MESA CALIENTE Y SE CAMBIARÁN POR LOS Q/ HAY EN LA MESA DEL CLIENTE.

P/ TRASLADAR LOS MANJARES DESDE LA COCINA SE USAN LOS SIGUIENTES RECIPIENTES EN EL SERVICIO DE FUENTE A PLATO:

- SOPAS Y CREMAS: SOPERA
- CONSOME: TAZAS
- LEGUMBRES: LEGUMBRERAS
- CARNES Y PESCADOS: ENFUENTES REDONDAS U OVALADAS.

### FORMA DE PEDIR LA COMIDA EN LA COCINA:

SE SUELE EMPLEAR EL TÉRMINO “HACER LA SUITE” O “SIGUE” P/ PEDIR EN LA COCINA LA CONTINUACIÓN DE LOS PLATOS DE LA MESA QUE SE ESTÁ SIRVIENDO, EJ.:

- **PRIMER PLATO** SE LLEVA LA COMANDA Y SE DICE: **“PASA” O “EMPIECE” DE LA MESA N° X.**
- **SEGUNDO PLATO:** **“SIGUE” O “SUITE” DE LA MESA N° Z**
- **TERCER Y ÚLTIMO PLATO:** **“TERMINA” LA MESA N° Y**



## C. SERVICIO DE LOS MANJARES

**COMANDA “RETOUR”** : A VECES EL CLIENTE RECHAZA UN PLATO POR CUALQUIER MOTIVO. EN ESTOS CASOS LA PERSONA QUE HIZO LA COMANDA REDACTA OTRA ENCABEZADA POR LA PALABRA “RETOUR” Q/ SIGNIFICA RETORNO O DEVOLUCION. ESTA SIGUE LA MISMA TRAYECTORIA QUE LAS OTRAS.

**COMANDA “SUITE”**: SE DENOMINA ASI A LA COMANDA Q/ SE HACE COMO CONTINUACION O COMPLEMENTO DE OTRA COMANDA. SE LA REDACTA ENCABEZADA POR LA PALABRA “SUITE”. SIGUE LA MISMA TRAYECTORIA Q/ LA COMANDA ORIGINAL Y EL CAJERO CARGA LAS DOS COMANDAS A LA MISMA FACTURA.

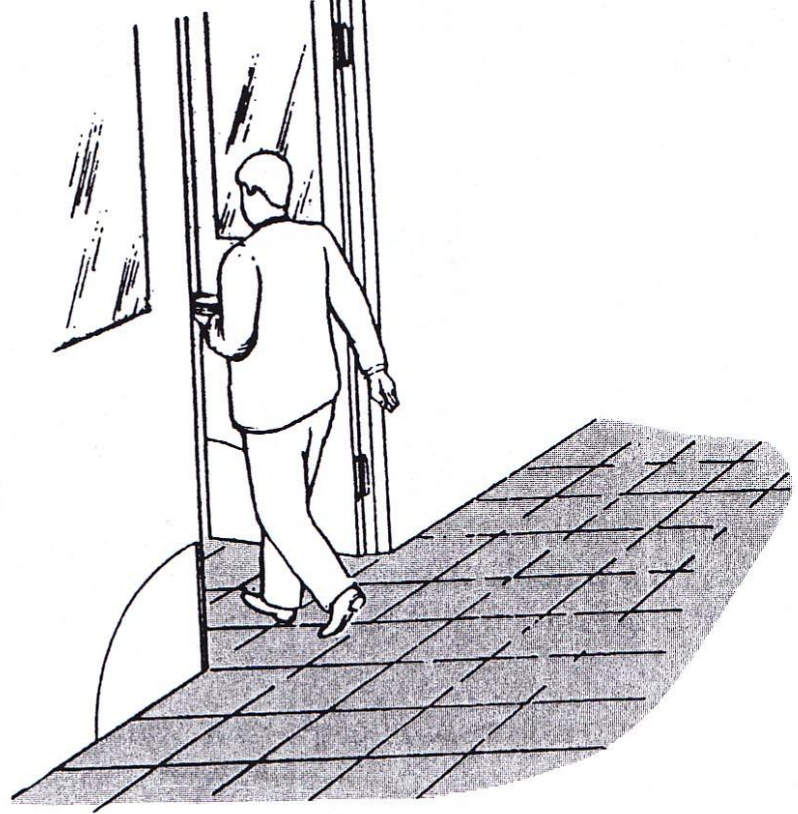
## D. RECOGIDA DE LOS PLATOS DE LA COCINA

- UNA VEZ ENTREGADA LA COMANDA EN LA COCINA Y SERVIDO EL PAN, LA MANTEQUILLA Y LAS BEBIDAS SE PROCEDE A IR A LA COCINA A RECOGER LA COMIDA. CUANDO LA COMIDA SEA CALIENTE SE TRAEN DE LA COCINA LOS PLATOS CALIENTES.
- CUANDO SE TRATE DE LEGUMBRES, FUENTES CON CAMPANA, Y OTRAS SE PUEDE SUPERPONER UNA SOBRE OTRA, ASI QUEDA LA MANO DER. LIBRE P/ LLEVAR SALSERAS U OTRAS FUENTES.
- SI EL SERVICIO ES DE FUENTE A PLATO, SE DEPOSITAN EN AL APARADOR.
- CUANDO EL SERVICIO ES C/ GUERIDON SE DEPOSITAN SOBRE ESTE.

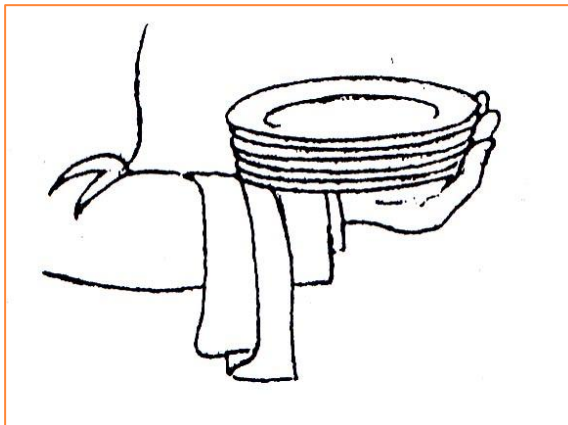




DANDO IMPULSO A LA PUERTA DE VAIVEN



PASO A LA PUERTA



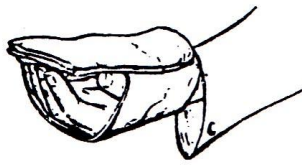
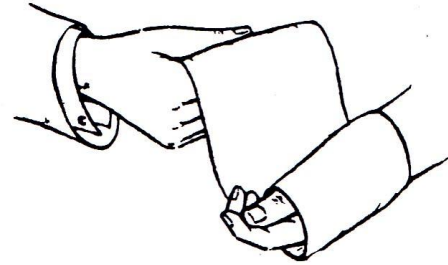
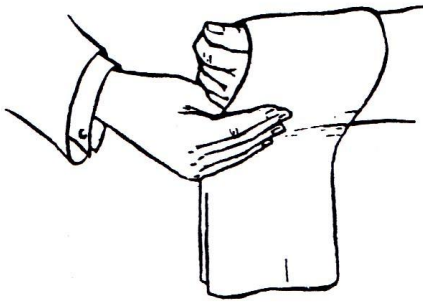
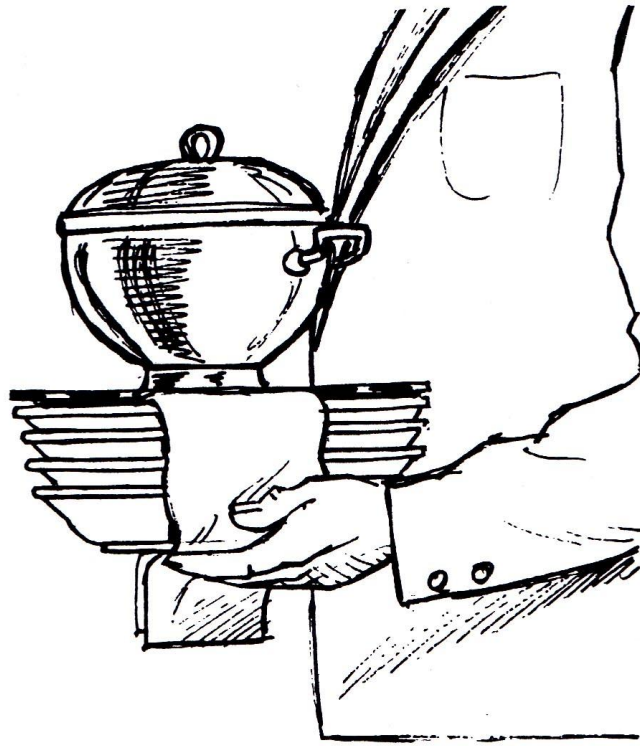
## D. RECOGIDA DE LOS PLATO DE LA COCINA

- EL LITO SE COLOCA ENVOLVIENDO LOS PLATOS POR DOS CAUSAS:
  - PARA QUE LOS PLATOS CONSERVEN MEJOR EL CALOR
  - P/ EVITAR Q/ LA FUENTE O SOPERA SE DESLICE DE UN LADO AL OTRO Y PUEDA VERTERSE EL CONTENIDO
- LOS PLATOS CALIENTES ESTAN EN UNA “**MESA CALIENTE**” EN EL OFFICE, Y ES UNA ESPECIE DE GRAN HORNO CALIENTE A UNA TEMP. SUAVE, DENTRO ESTAN COLOCADOS LOS PLATOS Y TAZAS DE CONSOME. EN ESTA MESA EL TABLERO SUPERIOR TAMBIEN METALICO Q/ ESTA CALIENTE Y RECUBIERTO C/ UN MULETON ES DONDE SE DEPOSITAN LAS FUENTES C/ LOS MANJARES P/ Q/ EL AYUDANTE O CAMARERO LAS RECOJA Y LAS LLEVE AL COMEDOR.

## GUARNICIONES Y SALSAS

- SE DENOMINA GUARNICION A LO QUE SUELE ACOMPAÑAR A UN MANJAR BASE.
- LA GUARNICION SUELE ESTAR COMPUESTA POR VERDURAS, LEGUMBRES, TUBERCULOS, ETC.
- LOS SAZONAMIENTOS LIQUITOS O FLUIDOS SE LLAMAN SALSAS. PUEDEN SER MAYONESA, TOMATE, JUGOS DE CARNE, ETC. PUEDEN SER FRIOS O CALIENTES, PREPARADOS EN EL LOCAL O VENIR EMBOTELLADOS DE FABRICA.
- LAS SALSAS DEBEN SERVIRSE SIEMPRE POR LA IZQ. EXEPTO LA MOSTAZA QUE SE SIRVE POR LA DERECHA.





# SERVICIO DE MESAS

## E. NORMAS GENERALES DER SERVICIO

- ANTES DE SERVIR UNA ENSALADA, COLOCAR EN LA MESA LA ALCUZA O VINAGRERA.
- NUNCA COMENZAR EL SERVICIO DE LA MESA SIN ANTES HABER SERVIDO LAS BEBIDAS SOLICITADAS Y EL PAN.
- NUNCA SERVIR UN PLATO SIN ANTES HABER “MARCADO” LOS CUBIERTOS SEGÚN EL MANJAR SOLICITADO.
- LAS SALSAS Y/O GUARNICIONES Q/ VAN APARTE, SE SIRVEN POR IZQ.
- NO OLVIDAR OFRECER MOSTAZA AL SERVIR CARNES ROJAS.

## PROTOCOLO DE SERVICIO

- AL SERVIR UNA MESA HAY UN ORDEN Q/ SE DEBE SEGUIR.
- CUANDO SE TRATA DE UNA COMIDA SENCILLA, SERVIR PRIMERO A LAS SEÑORAS Y DESPUES A LOS CABALLEROS Y DENTRO DE ESTE ORDEN PRIMERO A LOS MAYORES Y LUEGO A LOS MAS JOVENES.

## COMIDA DE HOMENAJE

EL HOMENAJEADO PRESIDIRA LA MESA Y EL ANFITRION SE SENTARA A SU DERECHA. EN ESTE CASO, EL ULTIMO EN SERVIR SERA AL ANFITRION.



# SERVICIO DE MESAS

## BANQUETES

- EN ESTE CASO *LOS ANFITRIONES PRESIDEN LA MESA*, SENTANDO AL CABALLERO DE MAYOR REPRESENTATIVIDAD A LA DER. DE LA ESPOSA DEL ANFITRION Y A LA ESPOSA O SRA. DE MAYOR CATEGORIA A LA DER. DEL ANFITRION. ASI PUES A LAS PERSONAS SENTADAS A LA DER. DE LOS ANFITRIONES SERAN LAS PRIMERAS EN SER SERVIDAS Y A LOS ANFITRIONES LOS ULTIMOS.
- SE EMPIEZA EL SERVICIO POR LA SEÑORA SENTADA A LA DER. DEL ANFITRION Y SE TERMINA C/ LA ESPOSA DEL ANFITRION.
- EMPEZANDO CON EL CABALLERO SENTADO A LA DER. DE LA ESPOSA DEL ANFITRION Y TERMINANDO POR ESTE.

## LAS PINZAS

LAS PINZAS SE USAN P/ SERVIR “DE FUENTE A PLATO” Y ESTAN FORMADAS POR UNA CUCHARA SOPERA Y UN TENEDOR TRINCHERO.

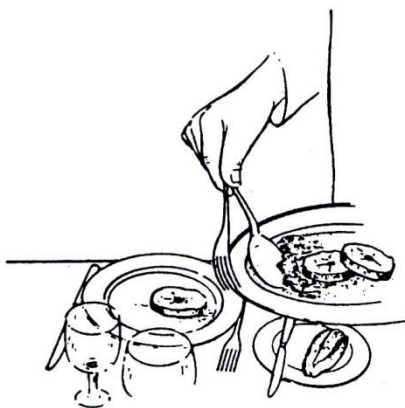
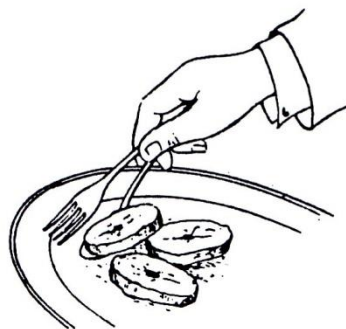
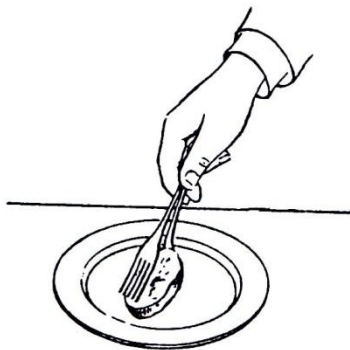
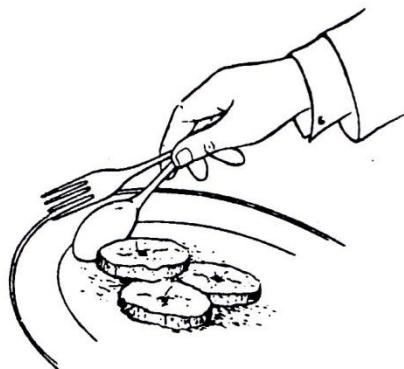
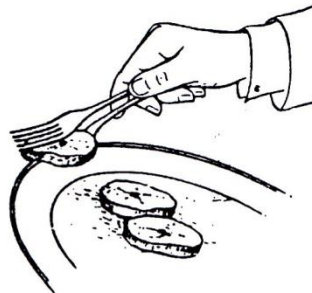
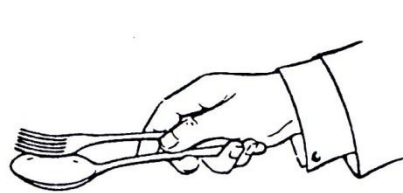
## CAMBIO DE CENICERO

EN CUANTO EL CLIENTE APAGUE EL CIGARRILLO EN EL CENICERO ESTE DEBE SER CAMBIADO. EL AIRE Q/ SE PRODUCE AL DESPLAZARLO PUEDE HACER VOLAR LAS CENIZAS, POR ESTO SE PROCEDERA ASI:

1. COLOCAR EL CENIC. LIMPIO, C/TAPA, BOCA ABAJO, ENCIMA DEL SUCIO.
2. SE TOMAN LOS DOS CENICEROS.
3. SE PONE EL CEN. SUCIO EN LA MANO IZQU. (O SOBRE LA BANDEJA)
4. SE COLOCA EL LIMPIO SOBRE LA MESA



LAS PINZAS



## E. NORMAS GENERALES DE SERVICIO

### QUESO RALLADO

EL QUESO RALLADO ES OBLIGATORIO SERVIRLO CON:

- LA MINISTRONA
- SOPA DE CEBOLLA
- EL RIZOTTO
- LAS PASTAS:
  - ESPAGUETIS
  - RAVIOLIS
  - MACARRONES
  - CANELONES
  - TALLARINES, ETC.

### LIMPIEZA DE LA MESA

LA MESA SE LIMPIARA ANTES DE SERVIR EL POSTRE, P/ ELLO SE QUITARA:

- EL PAN SOBRANTE
- EL SALERO Y EL PIMENTERO
- SE LIMPIARAN LAS MIGAS, CON UNA SERVILLETA LIMPIA Y DOBLADA Y SE COLOCARAN LAS MIGAS EN UN PLATILLO LIMPIO.
- UN VEZ LIMPIA LA MESA SE SERVIRA EL POSTRE.



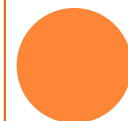
# ORDEN DE SERVICIO PARA EL ALMUERZO

- ❖ TENER EN CTA. Q/ EL CLIENTE ESTA APURADO Y TIENE QUE VOLVER A TRABAJAR.
- ❖ LLENAR LOS VASOS DE AGUA HELADA HASTA  $\frac{3}{4}$
- ❖ COLOQUE LA MANTEQUILLA FRIA EN UN PLATO O POSILLO FRIO.
- ❖ COLOQUE LOS APERITIVOS EN EL CENTRO DEL INDIVIDUAL.
- ❖ RETIRE LA ENTRADA CUANDO EL COMENSAL HAYA TERMINADO.
- ❖ COLOQUE LA SOPA EN EL CENTRO DEL INDIVIDUAL.
- ❖ PONGA LOS PLATOS INDIVID. DE VEGETALES(SISEUSAN)SOBRE EL INDIVIDUAL
- ❖ SI LA ENSALADA ACOMPAÑA AL PLATO PRINCIPAL, COLOQUELA A LA IZQU. DE LOS TENEDORES, APROX. A 2 PULGADAS DEL BORDE DE LA MESA.
- ❖ COLOQUE LA BANDEJA O CESTA DE PAN A LA IZQU. DEL PLATO DE ENSALADA.
- ❖ COLOQUE LAS BABIDAS CALIENTES POR ENCIMA Y UN POCO HACIA LA DERECHA DE LA COPA Y LA SALSERA, Y LA CREMERA INDIVIDUAL ENCIMA DE LA COPA.
- ❖ COLOQUE UNA BEBIDA HELADA O LECHE A LA DERECHA Y UN POCO POR DEBAJO DE VASO DE AGUA.
- ❖ QUITTE LOS PLATOS DEL PLATO PRINCIPAL.
- ❖ QUITTE LA PLATERIA Q/ NO HAYA SIDO UTILIZADA EN EL PLATO PRINCIPAL.
- ❖ LIMPIE LA MESA SI FUERA NECESARIO.
- ❖ COLOQUE LOS CUBIERTOS DE POSTRE A LA DERECHA DEL PLATO, SI SON VARIOS CUBIERTOS, COLOCAR EL TENEDOR A LA EZQUIERDA.
- ❖ COLOQUE EL PLATO DE POSTRE FRENTE AL COMENSAL, POR EL LADO DERECHO.
- ❖ SIRVA EL CAFÉ BIEN CALIENTE
- ❖ QUITTE LOS PLATOS Y LOS CUBIERTOS.
- ❖ COLOQUE EL AGUA MANIL (SI ES NECESARIO) POR DERECHA Y PONGALO FRENTE AL CLIENTE
- ❖ PRESENTE LA CUENTA C/ LA PARTE IMPRESA HACIA ABAJO.



# ORDEN DE SERVICIO PARA LA CENA

- ❖ EL CLIENTE ESTA C/ MAS TIEMPO Y SE PUEDE DAR UN SERVICIO MAS DISTENDIDO PERO SIN OLVIDAR Q/ TIENE QUE SER RAPIDO.
- ❖ COLOQUE EL APERITIVO Y LOS HORS D` OEUVRES POR LA DERECHA Y PONGALOS EN EL CENTRO DEL INDIVIDUAL, SI SON P/ COMPARTIR PONGALOS EN EL CENTRO DE LA MESA Y COLOQUE PLATILLOS INDIVIDUALES Y TENEDORES DE POSTRE DELANTE DE CADA COMENSAL.
- ❖ SI LOS HORS D` OEUVRES Y CANAPES SE SIRVEN EN FUENTE SE PRESENTARAN POR LA IZQU. P/ QUE EL COMENSAL LOS ESCOJA Y SE COLOCARAN C/ UNA PINZA SOBRE EL PLATO QUE SE HA COLOCADO PREVIAMENTE POR DERECHA.
- ❖ QUITA LOS PLATOS DEL PLATO PRINCIPAL
- ❖ COLOQUE EL SERVICIO DE SOPA EN EL CENTRO DEL INDIVIDUAL
- ❖ QUITA EL SERVICIO DE SOPA
- ❖ CUANDO LA ENTRADA VIENE EMPLATADA DE COCINA SE COLOCA FRENTE AL COMENSAL
- ❖ COLOQUE LA ENSALADA A LA IZQUIERDA DE LOS TENEDORES CUANDO SIRVA EL PLATO PRINCIPAL.
- ❖ COLOQUE LAS BEBIDAS A LA DERECHA
- ❖ OFREZCA PANES Y COLOQUELOS A LA IZQU. DEL PLATO DE ENSALAD
- ❖ RETIRA LOS PLATOS DEL PLATO PRINCIPAL CUANDO TERMINE EL COMENSAL
- ❖ CUANDO LA ENSALADA ES SERVIDA COMO PLATO PRINCIPAL O DESPUES DE ESTE, COLOQUELA FRENTE AL COMENSAL Y EL TENEDOR A LA EZQU.
- ❖ QUITA EL SERVICIO DE ENSALADA Y LIMPIE LA MESA SI FUERA NECES.
- ❖ MARQUE LOS CUBIERTOS DE POSTRE Y COLOQUE ESTE EN FRENTE AL COMENSAL.
- ❖ SIRVA EL CAFÉ CALIENTE O COLOQUE EL DEMITASSE.



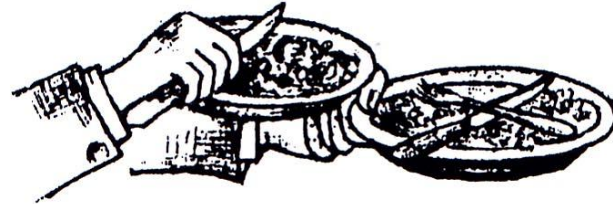
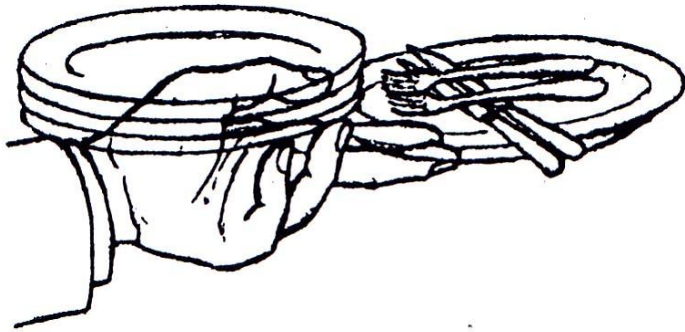
# SERVICIO DE MESAS

## 10) COMO RETIRAR LA VAJILLA DE LA MESA

- ***NUNCA DESBARAZAR LA MESA (RETIRAR LA LOSA) SIN Q/ TODOS LOS CLIENTES HAYAN TERMINADO. SEÑALES DE Q/ HAN TERMINADO:***
  - ❖ CUANDO EL CUCHILLO Y TENEDOR ESTAN PARALELOS SOBRE EL PLATO.
  - ❖ CUANDO NADIE ESTE COMIENDO.
  - ❖ SI NO PERSIBE NINGUNA SEÑAL PREGUNTE: ¿PUEDO RETIRAR?
- SE RETIRA EL PLATO C/ LA MANO DERECHA POR LA DERECHA DEL CLIENTE.
- DURANTE EL SERVICIO TODO EL MATERIAL RETIRADO, PLATOS Y UTENSILIOS SUCIOS, SE LLEVAN INMEDIATAMENTE AL “OFFICE” O A LA ZONA DE LAVADO Y **NO SE DEJARA SOBRE EL APARADOR O A LA VISTA DEL CLIENTE.**
- SIEMPRE SE DEBEN APROVECHAR LAS IDAS A LA COCINA P/ LLEVAR EL MATERIAL SUCIO AL “OFFICE”.
- NO RASPE LOS PLATOS FRENTE A LA MESA DE LOS CLIENTES.
- UNA VEZ RETIRADA LA VAJILLA OCUPADA P/ LAS ENTRADAS SE PUEDE SERVIR EL SIGUIENTE PLATO.



# NO RASPE LOS PLATOS FRENTE A LA MESA DE LOS CLIENTES



# SERVICIO DE MESAS

## ANTES DE LOS POSTRES

AL SERVIR LOS POSTRES SE DEBE:

- RETIRAR LOS PLATOS Y CUBIERTOS DEL ULTIMO SERVICIO.
- RETIRAR EL PAN SALVO EN EL CASO DE SERVIR QUESOS.
- LIMPIAR LAS MIGAS DE LA MESA. UTILIZANDO UNA SERVILLETA DOBLADO Y COLOCANDO LAS MIGAS EN UN PANERO LIMPIO.
- RETIRAR EL SALERO Y PIMENTERO (PETIT MENAGE).
- OFRECER FUEGO AL CLIENTE SI SE VE Q/ VA A FUMAR.
- LAS COPAS DE AGUA DEBEN PERMANECER EN LA MESA MIENTRAS ESTEN LOS COMENSALES, AUN CUANDO LA COMIDA HAYA TERMINADO. LA DE VINO SE DEBEN RETIRAR AL PONER EL CAFÉ.

## SERVICIO DE POSTRES: QUESO

CUANDO SE SIRVE EL QUESO COMO POSTRE SE DEBE:

- LIMPIAR LAS MIGAS DE LA MESA.
- DEJAR EL PLATO DE PAN.
- SERVIR MAS PAN SI FUERA NECESARIO.
- RETIRAR EL SALERO Y EL PIMENTERO (DEJARLOS SOLO EN EL CASO DE QUE LOS PIDA EL CLIENTE).
- SE QUITARA TODO LO DEMAS MENOS LAS COPAS Y N° DE MESA

SI HAY QUESOS O FRUNTAS ANTES DEL POSTRE DULCE SE DEJARA EL PAN SOBRE LA MESA.



# SERVICIO DE MESAS

## EL CAFÉ

- EL CAFÉ DEBE SERVIRSE POR LA DERECHA.
- LAS ASAS DE LAS TAZAS, LECHERA, ETC. SE COLOCARAN SIEMPRE A LA DERECHA DEL CLIENTE
- QUITAR LAS SERVILLETAS DESPUES DEL SERVICIO DEL CAFÉ.

## DESBARASADO DE LAS COPAS

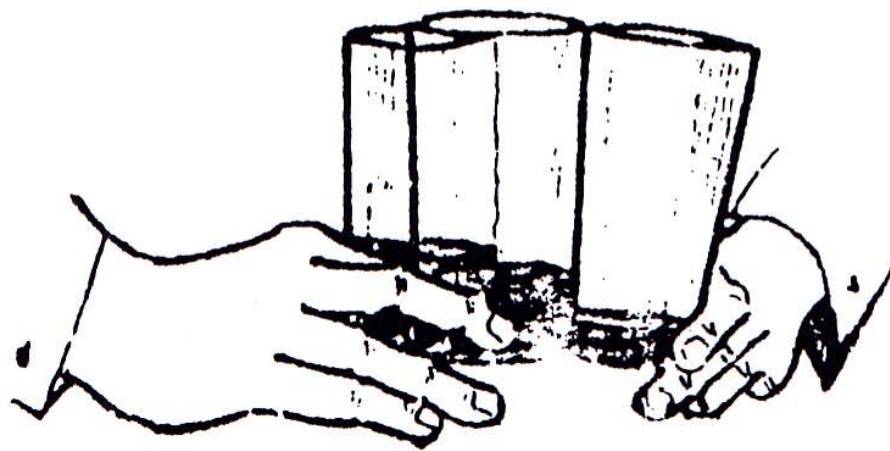
- ❑ EN EL SERVICIO INDIVIDUAL SE DEBEN QUITAR LAS COPAS, ANTES DE SERVIR EL CAFÉ, SALVO LAS COPAS DE AGUA.
- ❑ LAS COPAS SE DEBEN RETIRAR SIEMPRE C/ UNA BANDEJA.
- ❑ NO METER LOS DEDOS EN LAS COPAS AL RETIRARLAS PORQUE ADEMÁS DE QUE ES UNA FALTA DE HIGIENE Y CAUSA MAL EFECTO, PUEDE DESPORTILLAR O ROMPER LAS COPAS AL CHOCARLAS.

GUIANDOSE POR LOS PASOS ANTERIORES, HASTA EL MOMENTO DE PRESENTAR LA CUENTA, UD. PUEDE TENER LA CERTEZA DE QUE HA REALIZADO UN EXCELENTE SERVICIO LO QUE SE REFLEJARA EN UNA MUY **BUENA PROPINA** Y LA FIDELIDAD DEL CLIENTE.





MAL



BIEN



# SERVICIO DE LAS MESAS

## FINAL DEL SERVICIO

### AL FINALIZAR EL SERVICIO DE ALMUERZO SE DEBE:

- EFECTUAR EL MONTAJE DE LAS MESAS Q/ HAYAN SIDO UTILIZADAS EN EL SERVICIO.
- UTILIZAR MANTELES Y SOBREMANTELES LIMPIOS EN LAS MESAS Q/ HAYAN DE MONTARSE DE NUEVO. NO UTILIZAR MANTELES USADOS.
- DEJAR EL APARADOR LIMPIO Y REPONER EL MATERIAL P/ EL PROX. SERVICIO.
- DEJAR SIEMPRE LAS COPAS BOCA ABAJO HASTA EL MOMENTO DEL SERVICIO.
- COMPROBAR EL MENAJE DEL APARADOR.

### AL FINALIZAR EL SERVICIO DE LA NOCHE SE DEBE:

- DESMONTAR TODAS LAS MESAS, INCLUSO LAS Q/ NO SE HAN USADO.
- COLOCAR TODO EL MATERIAL EN EL APARADOR.
- DEJAR EN UNA BANDEJA SOBRE EL APARADOR EL PETIT MENAGE.
- ES IMPORTANTE PLEGAR TODOS LOS MANTELES LIMPIOS POR LOS DOBLECES DE LA PLANCHA Y COLOCARLOS EN EL APARADOR.
- MONTAR TODAS LAS SILLAS SOBRE LAS MESAS P/ FACIL LIMPIEZA
- SIEMPRE FIJARSE DE NO DESMONTAR EL COMEDOR CUANDO HAYAN CLIENTES

**LA ROPA SUCIA** SE CLASIFICARA P/ CAMBIARLA POR LIMPIA, CUIDAR DE NO MEZCLAR LA SUCIA C/ LIMPIA.



## M) ALGUNAS PREGUNTAS RELATIVAS AL SERVICIO

### ○ ¿CUANDO SE RETIRAN LAS COPAS DE VINO?

- UNA VEZ Q/ AL CLIENTE SE LE HA SERVIDO EL LICOR DEPUES DE LA COMIDA, SE RETIRAN LAS COPAS DE VINO DEJANDO SOLO LAS DE AGUA.
- CUANDO PIDE UN SOLO TIPO DE VINO, SE RETIRAN LA COPA DEMAS.
- LA COPA P/ AGUA JAMAS SE RETIRA ESTANDO EL CLIENTE EN MESA.

### ○ ¿COMO TRANSPORTAR PLATOS U OTROS MATERIALES EN UNA BANDEJA?

- EN EL SERVICIO ES IMPRESCINDIBLE EL USO DE LA BANDEJA. **NUNCA** SE DEBE TRANSPORTAR NADA EN LA MANO, NI P/ SERVIR, NI P/ DESBARASAR LA MESA, SALVO EN EL CASO DE PLATOS DE COMIDA
- LA BANDEJA SE DEBE LLEVAR SOBRE UNA SOLA MANO (LA IZQ.), EN EL CASO DE EXCESIVO PESO U OTROS MOTIVOS SE AYUDARA MOMENTANEAMENTE CON LA DERECHA.
- LOS PLATOS C/ ALIMENTOS SON ORDENADOS EVITANDO Q/ EL ALIMENTO Q/ CONTIENE TOPE CON LA CERAMICA DEL OTRO PLATO. LOS PLATOS FRIOS NO DEBEN TOCAR LOS CALIENTES.
- EL PESO TIENE Q/ ESTAR BIEN DISTRIBUIDO, P/ Q/ NO PATINEN Y CAIGAN CUANDO SE TRANSPORTA LAS BOTELLAS SON COLOCADAS CERCA DEL CUERPO DEL GARZON POR SU PESO, ALTURA E INESTABILIDAD.



# M) ALGUNAS PREGUNTAS RELATIVAS AL SERVICIO

## COMO TRANSPORTAR MATERIALES EN LA BANDEJA

- LAS COPAS O VASOS VAN AL FRENTE DE LA BANDEJA Y SE DESCARGA EL VASO PRIMERO Y LUEGO SE SIRVE DESDE LA BOTELLA, DEJANDO LA BANDEJA FUERA DE LA VISTA (DETRÁS DEL GARZON ) DEL CLIENTE EN LA MANO IZQ. C/ EL BRAZO EXTENDIDO.
- CUANDO LLEVA PLATOS EN LA BANDEJA, COLOCAR LOS MAS GRANDES Y PESADOS EN EL CENTRO Y LAS PIEZAS PEQUEÑAS Y LIVIANAS A LOS COSTADOS.
- LAS TAZAS NO SE COLOCAN SOBRE LAS SALSERAS. EVITAR ENCAJAR COSAS YA Q/ PRODUCEN INESTABILIDAD Y SE ENSUCIAN LAS BASES.
- LAS TETERAS Y CAFETERAS NO SE DEBEN LLENAR HASTA EL TOPE P/ EVITAR Q/ EL LIQUIDO SE DERRAME POR LOS PICOS. LOS PICOS SE COLOCAN ORIENTADOS HACIA EL LADO OPUESTO DE LOS PLATOS Y COMIDAS

## PRECAUCIONES:

- ASEGURESE ANTES DEL SERVICIO DE Q/ LA BANDEJA ESTE LIMPIA Y SECA.
- ANTES DE SALIR DE LA COCINA, CHEQUEE LA BANDEJA P/ COMPROBAR QUE TODA LA COMIDA Y EL EQUIPAMIENTO PARA EL SERVICIO ESTEN ELLA.



# MONTAJE DE LA BANDEJA

- ① BOTELLA DE ANIS
- ② VASO DE WHISKY
- ③ CUBITO PARA HIELO
- ④ VASO DE REFRESCO
- ⑤ COPA DE LICOR
- ⑥ «POSAVASOS»
- ⑦ JARRA DE LECHE
- ⑧ SERVICIO DE CAFE EN TAZA MEDIANA
- ⑨ JARRITA DE AGUA
- ⑩ AGUA TONICA
- ⑪ BOTELLA DE WHISKY

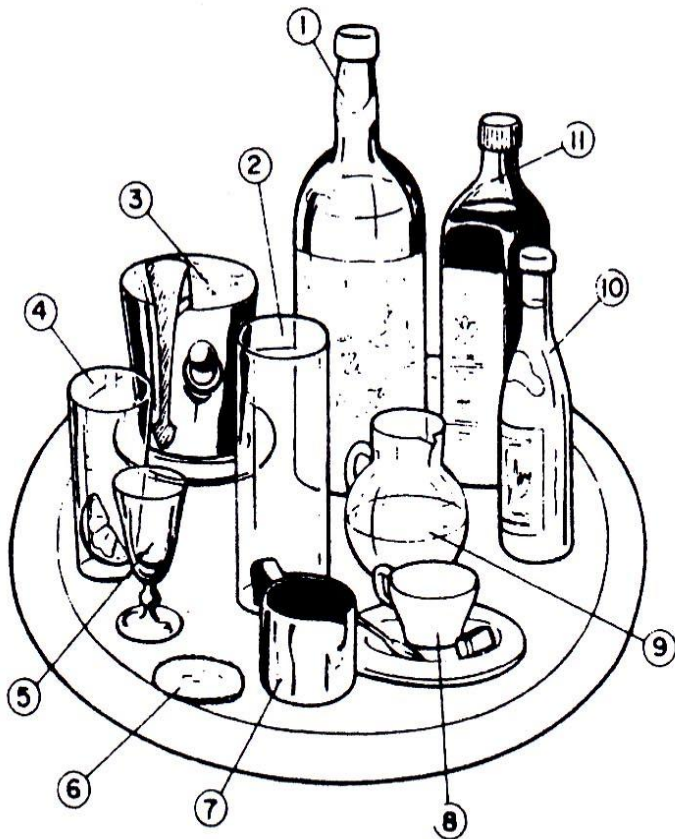


Figura A

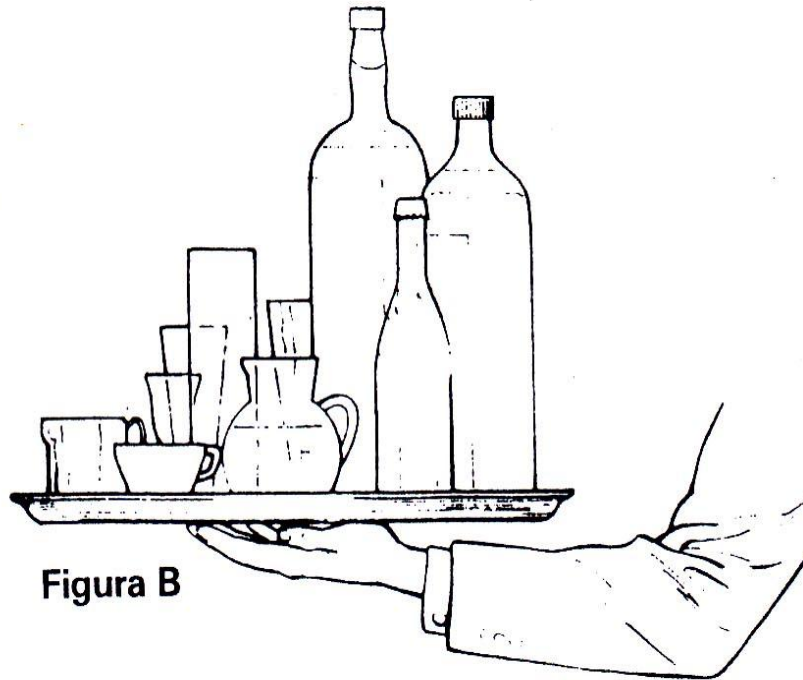


Figura B



## M) ALGUNAS PREGUNTAS RELATIVAS AL SERVICIO

### ○ COMO SE DESEMBARAZA UNA MESA UTILIZANDO LA BANDEJA DE SERVICIO?

- EL PLATO SUCIO C/ SUS CUBIERTOS ES RETIRADO P/ LA DER. DEL CLIENTE Y COLOCADO SOBRE LA BANDEJA S/ PRODUCIR RUIDO.
- LOS CUBIERTOS SE COLOCAN APARTE DE LOS PLATOS SOBRE LA BANDEJA.
- SI HAY DIFERENTES TIPOS DE PLATOS, SE COLOCAN POR SEPARADO, UNO SOBRE OTRO SALVO Q/ POSEAN MUCHOS DESECHOS. (EN CASO DE Q/ SEA UNA CENA MUY FORMAL NO SE ENCARAMAN LOS PLATOS).
- LA BANDEJA C/ ESTOS PLATOS IRA ENSEGUIDA A LA ZONA DE LAVADO Y **NUNCA** QUEDARA SOBRE LA MESA DE DESCANSO, YA QUE ESTROPEA LA IMAGEN DE ORDEN Y ASEO.

### ○ CUANDO Y DONDE OFRECER AGUAMANIL?

- ESTE BOWL SE COLOCA CADA VEZ Q/ EL CLIENTE TENGA Q/ LLEVAR UN ALIMENTO A LA BOCA C/ LOS DEDOS. EJ.: OSTRAS, UVAS, ETC.
- SEGÚN LA TEMPERATURA DEL ALIMENTO ESTE CONTENDRA AGUA FRIA O CALIENTE Y UNA RODAJA DE LIMON. SI EL ALIMENTO CONTIENE GRASA, TAMBIEN SE LE EXPRIMIRA AL AGUA UNAS GOTAS DE LIMON.

### ○ ¿QUE SE SIRVE EN LA COPA DE AGUA?

- EL AGUA NATURAL Y MINERAL. LAS GASEOSAS JUGOS Y CERVEZAS SE SIVEN EN VASO LARGO, RETIRANDO LAS COPAS DE VINO, SI EL CLIENTE NO HA PEDIDO ESTE. AL SERVIR AGUA OFREZCA HIELO.



## M) ALGUNAS PREGUNTAS RELATIVAS AL SERVICIO

### ◦ COMO SE TOMAN LOS PLATOS?

- SON TOMADOS POR EL LADO, POR LA ORILLA, EVITANDO Q/ LOS DEDOS ENTREN EN CONTACTO C/ LA COMIDA.
- CUANDO EL PLATO ESTA MUY CALIENTE SE LO TOMA C/ EL LITO MUY LIMPIO Y PROLIJAMENTE DOBLADO, SIN TOCAR EL ALIMENTO.

### ◦ EN QUE MOMENTO SE COLOCAN LOS COMPLEMENTOS DE LA COMIDA EN LA MESA?

- LOS COMPLEMENTOS SON LOS ELEMENTOS SAZONADORES O BEBIDAS Q/ ACOMPAÑAN UN PLATO. EJ.: PAN, MANTEQUILLA, AJI, KETCHUP, VINO GASEOSAS, ETC.
- LOS COMPLEMENTOS SE SIRVEN ANTES DE TRAER EL 1ER PLATO DE COMIDA.

### ◦ ¿CUANDO SE DESMIGAJA LA MESA?

- UNA VEZ Q/ EL CLIENTE HA TERMINADO SU PLATO PRINCIPAL, SE DESEMBARAZA LA MESA, RETIRANDO LO Q/ NO SE UTILIZA C/ LA BANDEJA. ENSEGUIDA SE DESMIGAJA USANDO: EL PAÑO DE SERVICIO (LIMPIO), UNA TENAZA Y UN PLATILLO DONDE RECOGER LAS MIGAS.
- JUNTO CON DESMIGAR SE PROCEDE A BAJAR DE LA BANDEJA LOS CUBIERTOS DEL POSTRE, COLOCANDOLOS EN EL LUGAR CORRESPONDIENTE.



## M) ALGUNAS PREGUNTAS RELATIVAS AL SERVICIO

### ○ ¿POR QUE LADO DEL COMENSAL SE RETIRAN LAS MIGAS?

- POR DONDE ESTAN LAS MIGAS. NO TIENE SENTIDO RETIRARLAS POR LA DERECHA SI ESTAN POR LA IZQ. RECUERDE: ***EL PROCESO DE ATENCION DEBE SER FACILITADOR.***

### ○ ¿A QUE LADO DEL COMENSAL SE DISPONEN LAS ENSALADAS?

- ESTAS VAN AL LADO IZQ. DEL PLATO PRINCIPAL, BAJO EL PLATO PANERO Y SERVIDAS ANTES DEL PLATO CALIENTE. ADEMAS DEBERAN IR SOZONADAS POR EL GARZON EN UNA MESA DE ARRIMO, A LA VISTA DEL CLIENTE Y SEGÚN SU PREFERENCIA.

### ○ ¿CUANDO SE CAMBIAN LOS CUBIERTOS?

- UNA VEZ Q/ EL GARZON TOMA LA ORDEN, ANTES DE LLEVAR LOS PLATOS A LA MESA, SE DEBE PROCEDER A CAMBIAR LOS CUBIERTOS QUE CORRESPONDAN O “MARCAR” LOS CUBIERTOS, TANTO DE LA ENTRADA COMO DEL PLATO DE FONDO, PARA EVITAR POSTERIORES INTERRUPCIONES.



# N) ¿QUE HACER EN SITUACIONES ESPECIALES?

- ATENDER UN CLIENTE EN CONDICIONES NORMALES YA ES UN DESAFIO SIN EMBARGO REPORTA MAYOR SATISFACCION RESOLVER C/ EXITO SITUACIONES DIFICILES. ESTAS SITUACIONES REQUIEREN **TACTO Y SENTIDO COMUN**, HABILIDADES Q/ SE DESARROLLAN.
- EN UN LOCAL DE PRESTIGIO ES MENOS PROBABLE Q/ SE PRESENTEN PERO HAY Q/ ESTAR PREPARADOS DIGUIENDO LOS SGTS. METODOS:

## QUEJAS

REGLAS A SEGUIR P/ EVITAR Q/ UN PROBLEMA PEQU.  GRANDE:

- 1) **NUNCA DISCUTA CON EL CLIENTE.** AUNQUE UD. ESTE CONVENCIDO Q/ EL ESTA EQUIVOCADO NO INTENTE CONVENCERLO DE ELLO. ACERQUESE AL CLIENTE CON ANIMO CORDIAL, NO PERMITIENDO Q/ ESTE SE PONGA A LA DEFENSIVA Y ESCUCHE ATENTAMENTE.
- 2) **SIEMPRE DISCULPESE.** AUN SI NO ESTA DE ACUERDO C/ LA QUEJA. EL CLIENTE HA VENIDO A DISFRUTAR UNA EXPERIENCIA. SI SE QUEJA MERECE UNA DISCULPA Y NO ECHE LA CULPA A OTRO.
- 3) **DIGALE QUE “ENTIENDE COMO SE SIENTE”.** JAMAS DIGA “NO SE PREOCUPE”.
- 4) **DIGALE LO QUE VA A HACER Y CUANTO TARDARA.**
- 5) **INDIQUE QUE UD. SE ENCARGARA PERSONALMENTE DE LA SOLUCION.** PONGASE EN LA SITUACION DEL CLIENTE...EJ.: CINE
- 6) **DE LA GRACIAS AL CLIENTE POR EXPRESAR SUS QUEJAS.** ESTO MUESTRA Q/ EL ASUNTO ES IMPORTANTE P/ UD. Y QUE DESEA Q/ ESTEN SATISFECHOS PARA QUE EN UN FUTURO REGRESEN.
- 7) **ELEVE LAS QUEJAS SERIAS Y AQUELLAS IRRACIONALES AL GERENTE** P/ OBTENER UNA SOLUCION FAVORABLE.
- 8) CUANDO EL CLIENTE VUELVA VEA Q/ EL SERVICIO SE REALICE SIN FALLAS P/ Q/ ESTE NO TENGA MOTIVOS P/ QUEJARSE.



# N) ¿QUE HACER EN SITUACIONES ESPECIALES?

## QUEJAS

RECUERDE ESTE PRINCIPIO: *UD. NO PUEDE DARSE EL LUJO DE PERDER CLIENTES.*

P/ QUEJAS OCACIONALES POR LA PREPARACION DE LOS ALIMENTOS, HAY SOLUCIONES P/ CADA OCACION. EJ.:



- SI LA COMIDA ESTA MEDIO CRUDA Y AUN NO HA SIDO CONSUMIDA, TOMELA Y ENVIALA P/ MAS COCIMIENTO.
- SI LA PREPARACION ESTA DEMASIADO COCIDA O MAL COCIDA, PIDA AL CHEF Q/ REPITA LA ORDEN, SIN COSTO P/ EL CLIENTE.
- SI LA COMIDA RETORNA Y NO SATISFACE A QUIEN LA PIDIO, UD. PUEDE OFRECER LOS ALIMENTOS ORIGINALES U OTROS ALTERNATIVOS DEL MENU Y SOLO COBRAR LA NUEVA OPCION.
- CONSULTAR C/ SU SUPERIOR LAS MEDIDAS Q/ SE DEBEN TOMAR EN ESTOS CASOS O PEDIR PERMISO P/ APLICAR ESTAS SUGERENCIAS.
- LAS QUEJAS DEL VINO PUEDEN SER POR Q/ NO LES GUSTA EL SABOR O LA TEMPERATURA. SI EL VINO ESTA MALO OFREZCA OTRA BOTELLA DEL MISMO VINO AL TIEMPO DE DISCULPARSE POR LA MALA CALIDAD ANTERIOR. SI EL VINO ES RECHAZADO OFREZCA OTRA MARCA. EN AMBOS CASOS CONSULTE A SU SUPERVISOR.



## N) ¿QUE HACER EN SITUACIONES ESPECIALES?

### QUEJAS

- SI LA QUEJA ES POR UN ERROR EN LA CUENTA. MANEJAR LA SITUACION DE ACUERDO AL SISTEMA DEL RESTAURANTE. ALGUNOS REST. HACEN RESPONSABLES A LOS GARZONES POR LA FALTA DE PAGO DE LOS CLIENTES Q/ SE VAN ANTES DE DESCUBRIR LA FALLA. PREGUNTAR A SU JEFE COMO ACTUAR EN ESTOS CASOS.
- SI SE PRESENTA UNA QUEJA LEGITIMA, SEA LO SUFICIENTEMENTE **REALISTA** P/ ADMITIR SU ERROR, OFRESCA **DISCULPAS** POR LA EQUIVOCACION Y **RECTIFIQUE EL ERROR** BASANDOSE EN LOS LIMITES Q/ LE PERMITEN LAS NORMAS DEL RESTAURANTE.
- CUANDO SE NIEGA UN PEDIDO ESPECIAL AL CLIENTE, ES NECESARIO EXPLICAR LA RAZON CLARAMENTE Y CON TACTO.
- RECUERDE QUE: **UN CLIENTE QUE SE QUEJA ES UN AMIGO DEL RESTAURANTE.** ESTO LE OTORGA LA OPORTUNIDAD DE CORREGIR SU ERROR. UN CLIENTE QUE NO SE QUEJA Y SE VA P/ SIEMPRE SE CONVIERTE EN UN **TERRORISTA** DEL LOCAL.



# MANEJO DE CLIENTES DIFICILES DE TRATAR

ALGUNOS CLIENTES SON DIFICILES DEBIDO A SITUACIONES ESPECIALES ESTOS DEBEN SER TRATADOS CON TACTO, INTELIGENCIA Y BUEN JUICIO. LOS DIFERENTES TIPOS MERECEAN DISTINTAS FORMAS DE TRATAMIENTO:

- ❖ **EL CLIENTE ADELANTADO:** RECIBALO C/ CORTECIA Y EXPLIQUELE CUANDO EMPIEZA EL SERVICIO. OFREZCALE UN ASIENTO CONFORTABLE, POSIBLEMENTE EN LA ENTRADA, ACERQUELE UN DIARIO O UNA REVISTA.
- ❖ **EL CLIENTE ATRASADO:** HAGALO SENTIR BIENVENIDO. SI LA SELECCIÓN DE LA COMIDA ES LIMITADA, EXPLIQUELE Q/ YA CASI SE ACERCA LA HORA DEL CIERRE. PROCURE BRINDARLE UN BUEN SERVICIO SIN HACERLO SENTIR Q/ ESTA SIENDO APURADO.
- ❖ **EL CLIENTE APURADO:** RECOMIENDE EL SERVICIO DE MOSTRADOR ES CASO DE Q/ ESTE DISPONIBLE. INFORMELE DE ANTEMANO CUANTO DEMORARA EL SERVICIO APROX. ELEJESE DE LA MESA CUANDO NO SEAN NECESARIOS SUS SERVICIOS.



# MANEJO DE CLIENTES DIFICILES DE TRATAR

- ❖ **EL CLIENTE QUEJOSO:** SALUDELO AMABLEMENTE Y Q/ VEA Q/ EL CAMARERO LO TRATA C/ CORTECIA. NO DISCUTA CON EL. ESCUCHE SUS QUEJAS C/ ATENCION, PERO NO LO ALIENTE A SEGUIR. NO SE MOLESTE POR LAS QUEJAS IRRACIONALES.
- ❖ **EL CLIENTE ENOJADO:** ESCUCHELO Y EXPRESE SU PESAR POR EL MOTIVO Q/ CAUSO SU QUEJA. AGRADEZCALE POR HABER LLAMADO SU ATENCION Y TRATE DE ENMENDAR EL ERROR.
- ❖ **EL CLIENTE QUE HACE PROBLEMAS POR TODO:** SEA CORTEZ Y NO SE DEJE LLEVAR POR SUS ARGUMENTOS. TAMPOCO PARTICIPE C/ QUEJAS A LA GERENCIA NI ACEVERE NADA Q/ PUEDA SER TOMADO COMO QUEJA DEL RESTARURANTE. NO CONTRADECIR A ESTE TIPO DE CLIENTES.
- ❖ **EL CLIENTE CANSADO:** UBIQUELO EN UNA MESA TRANQUILA. AYUDELO C/ SUS PERTENENCIAS. SI EL TIEMPO ESTA FRIO, SUGIERALE UNA SOPA CALIENTE, UNA BEBIDA CALIENTE Y ALGO LIVIANO COMO ENTRADA. ENUN DIA DE CALOR SUGIERALE UNA ENTRADA REFRESCANTE O UNA BEBIDA HELADA Y ALGUNA COMIDA FRIA.



# N) ¿QUE HACER EN SITUACIONES ESPECIALES?

## ○ COMO SERVIR A LOS NIÑOS

- LO MAS IMPORTANTE ES TRAERLES LA COMIDA LO MAS **PRONTO POSIBLE**, P/ OBVIAR PROBLEMAS DESAGRADABLES.
- LOS NIÑOS SIEMPRE RECIBEN CON AGRADO **UN REGALO**, CARPETA P/ DIBUJOS, UN FOLLETO, UN JUEGO O CUALQUIER OTRA NOVEDAD.
- SI EL REST. TIENE ASIENTOS ALTOS SEPA DONDE ESTAN Y USELOS, SI ESTAN DAÑADOS REPORTELO, NO ESPERE.....

## ○ CLIENTES MINUSVALIDOS

- DEBE SABER Q/ SERVICIOS ESPECIALES SE LES REPORTA A LOS IMPEDIDOS, HOY EN DIA ESTAS PERSONAS ESTAN ASUMIENDO UN PAPEL ACTIVO EN LA SOCIEDAD.
- **UD. DEBE SER UTIL DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE**, PERO NO SE SORPRENDA SI EL QUIERE “HACERLO POR SI MISMO”. POR LO GRAL. SON MUY SENSIBLES A SER CONSIDERADOS INUTILES. SEA CAUTELOSO.
- OFRESCA **AYUDA** EN CUALQUIER FORMA Y BUSQUE INDICIOS EN QUE PUEDAN NECESITARLO. EJ.: EN CASO DE CLIENTES CIEGOS, PUEDEN PEDIR Q/ SE LES LEA EL MENU. LUEGO AL TRAER LA COMIDA INDICAR DONDE ESTA COLOCANDO CADA PLATO. PREGUNTE AL SUPERVISOR SI EL RESTAURANTE PODRIA CONTAR CON UN MENU ESCRITO EN SISTEMA BRAILE.

## ○ COMO AYUDAR AL CLIENTE ENFERMOS

- SI UN CLIENTE SE ENFERMA MIENTRAS COME O BEBE EN EL LOCAL AVISAR DE INMEDIATO A SU SUPERVISOR.....



# N) ¿QUE HACER EN SITUACIONES ESPECIALES?

PERMANEZCA TRANQUILO. EL MANTENER LA CALMA DARA UNA BUENA IMAGEN DEL LOCAL Y AYUDARA A LA PERSONA ENFERMA.

- TELEFONEE DE INMEDIATO AL MEDICO MAS CERCANO. DEBE SABER DONDE ENCONTRAR EL TELF. DE ESTE, DEL SERVICIO DE AMBULANCIA , DEL HOSPITAL Y CUANTO TARDARAN EN LLEGAR.
- YA Q/ LOS CLIENTES PUEDEN SUFRIR UN SHOCK POR LA COMIDA, ES IMPORTANTE Q/ EL PERSONAL ESTE PREPARADO P/ TRATAR ESTOS CASOS.

## ○ CLIENTES EMBRIAGADOS

- ESTO PUEDE RESULTAR UN VERDADERO **DESAFIO**, SEGUIR LAS POLITICAS DEL REST.
- EN ALGUNOS LOCALES, **PROHIBEN EL INGRESO** DE UN CLIENTE EN “MALAS CONDICIONES”.
- EN OTROS, **EL GARZON ES EL RESPONSABLE DE DECIDIR** SI EL CLIENTE ESTA EMBRIAGADO Y MUY **CORTESMENTE** NEGARLE EL SERVICIO HASTA Q/ ESTE EN MEJORES CONDICIONES. HAY Q/ TENER MUCHO **CAUIDADO AL JUZGAR** POR Q/ PUEDE SER Q/ EL CLIENTE TENGA UN IMPEDIMENTO ORAL Y HABLE C/ BORRACHO
- SI UN CLIENTE REUSA MARCHARSE, **COMUNIQUE** A SI JEFE.
- AUNQUE SU JEFE LO ESTIMULE A VENDER SUGESTIVAMENTE CADA VEZ, **USE SU PROPIO CRITERIO** P/ VER CUANDO EL CLIENTE HA BEBIDO SUFICIENTE.
- SI EL CLIENTE NO SABE CUANDO DEJAR DE BEBER, **AYUDELO** OFRECIENDOLE OTRA BEBIDA NO AL COHOLICA, COMO EL CAFÉ.



## N) ¿QUE HACER EN SITUACIONES ESPECIALES?

### ○ CLIENTES EMBRIAGADOS

- NO BENEFICIA A SUS CLIENTES NI AL PUBLICO EN GRAL. PERMITIR Q/ ALGUIEN SE EMBRIAGUE EN SU REST. EL **MANEJO DISCRETO Y AMISTOSO** DE ESTA SITUACION **PORTENCIALM. DESAGRADABLE** LA APRECIARAN LOS CLTES., AMIGOS Y FAMILIA DEL CLIENTE.
- UD. PUEDE **CLASIFICAR EL ESTATUS DE SUS CLIENTES** FRENTE AL SU CONSUMO DE ALCOHOL, UTILIZANDO UN SISTEMA COMO LA DE LOS SEMAFOROS DE TRANSITO. EJ.: SI UN CLIENTE ESTA EN OPTIMO ESTADO, S/ SIGNOS DE EMBRIAGUEZ, ESTA **EN LUZ VERDE** (SIGA, ADELANTE). SI EL CLIENTE YA PRESENTA SIGNOS DE EMBRIAGUEZ COMO BRILLO EN LOS OJOS, PRENDE UNA CIGARRILLO CUANDO NO HA TERMINADO EL ANTERIOR, DA VUELTA UNA COPA, CAMBIA SU TONO DE VOZ Y SU LENGUAJE, ETC. ESTA **EN LUZ AMARILLA** (ATENCION, PRECAUCION, DESPACIO). SI LOS SIGNOS SON DE EVIDENTE INTOCXICACION POR ALCOHOL Y EMBRIAGUEZ, EL CLTE. ESTA **EN LUZ ROJA** (ALTO, PARE) Y SE DEBE SUSPENDER INMEDIATAMENTE EL CONSUMO DE ALCOHOL.
- ES IMPORTANTE ESTAR AL TANTO DE LO Q/ DICEN **LAS LEYES** SOBRE LA VENTA DE ALCOHOL EN LOCALES PUBLICOS.
- TIENE Q/ TOMAR EN CUANTA LAS **EXPERIENCIAS ANTERIORES** Q/ HAY TENIDO Y COMPARARLAS CON ESTAS SUGERENCIAS SACANDO LAS MEJORES IDEAS P/ MANEJAR LA SITUACION.



# Ñ) PRESENTACION DE LA CUENTA

- EL ULTIMO PASO DE ANTENCION AL CLIENTE ES LA PRESENTACION DE LA CUENTA PERO ES TAN **IMPORTANTE** COMO LOS ANTERIORES.
- ES IMPORTANTE **NO HACER ESPERAR** A LO CLTES. POR LA CUENTA.
- SABER LOS **PROCEDIMIENTOS** Y **SITEMAS** PARA COBRAR.
- **LA EXACTITUD** ES OBLIGACION MAXIMA EN LA ANOTACION Y TOTALIZACION DEL CONSUMO.
- **VERIFICAR** Y **REVERIFICAR** LA CUENTA, USAR CALCULADORA .
- **SI EL SISTEMA ES COMPUTARIZADO IGUAL VERIFICAR LA CTA.**
- CADA REST. TIENE SU PROCEDIMIENTO DE PRESENTACION DE LA CUENTA GENERALMENTE SE PRESENTA **DOBLADA AL REVERSO DEL LADO ESCRITO SOBRE UNA BANDEJA .**
- EL GARZON PERSIVE UNA **SEÑAL** DEL CLTE. CUANDO QUIERE LA CTA. HAY Q/ ESTAR ATENTO Y OBSERVAR DISCRETAMENTE LA **MIRADA O MANOS** DEL CLTE. P/ CUANDO LA QUIERE SOLICITAR.
- **FORMAS DE PAGO DE LA CUENTA**
  - SABER QUE METODOS DE PAGO SON ACEPTADOS EN EL LOCAL.
  - SABER ¿COMO DEBEN MANEJARSE LOS PAGOS C/ TARJETA?
  - ¿SE ACEPTAN CHEQUES PERSONALES, Q/ IDENTIFC. REQUIERE?
  - ¿CUALES LOS PROCEDIMIEN. P/ MANEJAR DINERO EN EFECTIVO?
  - ¿Q/ OCURRE C/ LOS GASTOS DE HUESPEDES DE UN HOTEL?



# Ñ) PRESENTACION DE LA CUENTA

## ○ FORMAS DE PAGO DE LA CUENTA

- PREGUNTAR AL SUPERVISOR Q/ METODOS DE PAGO SE ACEPTAN PUEDEN SER:
  - CON TARJETA
  - CON CHEQUE VIAJERO
  - CON EFECTIVO
  - CON CHEQUE PERSONAL
  - CON MAESTRO.

## ○ PAGO C/ TARJETA *MasterCard*:

- EL GARZON DEBE CONOCER Q/ TARJETAS SE ACEPTAN. SI ES *MCARD*:
  1. DESLIZAR LA TARJETA.
  2. COMPARAR LOS NUMEROS DE LA CUENTA
  3. SOLICITAR AUTORIZACION
  4. LLENAR EL COMPROBANTE DE VENTA
  5. OBTENER Y COMPARAR FIRMAS

### AL DESLIZAR LA TARJETA ASEGURESE DE:

- NO DESLICE LA TARJETA UNA Y OTRA VEZ
- DESLICELA SOLO UNA VEZ A MENOS Q/ INDIQUE OTRA COSA
- OPRIMA "CLEAR" BORRAR ANTES DE DESLIZAR OTRA TARJETA.
- SI TIENE PROBLEMAS C/ EL SISTEMA USE EL MANUAL O SOLICITE AYUDA POR TELEFONO.



# Ñ) PRESENTACION DE LA CUENTA

## VERIFICACION DEL N° DE CUENTA DE *MasterCard*

- VERIFICAR LOS N° DE CTA. EN LA MAQUINA O IMPRESOS EN EL COMPROBANTE C/ EL N° GRABADO AL RELIEVE EN LA TARJETA.
- SI LOS N° CONCUERDAN INGRESE EL MONTO Y PIDA AUTORIZACION
- SI LOS MONTOS NO CONCUERDAN LLAME AL CENTRO DE AUTORIZACIONES DIGA “CODIGO 10” SIGA INSTRUCCIONES DEL OPERADOR. RESPUESTAS POSIBLES:
  - APROBAR
  - DENEGAR
  - LLAMAR O LLAMAR AL CENTRO
  - RECUPERAR

## COMO COMPLETA LA VENTA CON *MasterCard*

1. HAGA QUE EL DUEÑO DE LA TARJETA FIRME EL COMPROBANTE
2. COMPARE LAS FIRMAS EN LA TARJETA Y EL COMPROBANTE:
  - SI LAS DOS CONCUERDAN PIDA INFORMACION ADICIONAL. EJ.: UNA PERMISO DE CONDUCIR U OTRA TARJETA Y LLAME AL CENTRO DE AUTORIZACIONES.
  - SI NO HAY FIRMA PIDA INFORMACION ADICIONAL, HAGA Q/ EL DUEÑO DE LA TARJETA LA FIRME Y LUEGO COMPRUEBE LAS FIRMAS.
  - CONSERVE UNA COPIA DEL COMPROBANTE DE VENTAS, P/ SU REGISTRO Y PROTECCION POR POSIBLES DISPUTAS.



# Ñ) PRESENTACION DE LA CUENTA

## ○ COMO COMPLETAR UNA TRANSACCION MANUAL

### ○ COMO LLENAR UN RECIBO MANUAL DE VENTA:

- ESCRIBA EL CODIGO EN EL DEBIDO ESPACIO DEL COMPROTE DE VENTA
- HAGA Q/ EL DUEÑO DE LA TARJETA FIRME EL COMPROBANTE
- COMPARE LAS FIRMAS DEL COMPROBANTE Y TARJETA
  - SI LAS DOS CONCUERDAN DEVUELVA LA TARJETA C/ LA COPIA DEL COMPROBANTE.
  - SI NO CONCUERDA PIDA INFORMACION ADICIONAL, EJ.: UN PERMISO DE CONDUCIR U OTRA TARJETA YLLAME AL CENTRO DE CONSULTAS P/ MAS INSTRUCCIONES.
  - SI NO HAY FIRMA, HAGA Q/ LA FIRMEN Y COMPARE LAS FIRMAS
  - CONSERVE UNA COPIA DEL COMPROBANTE P/ SUS REGISTROS

### ○ OBTENCION DE AUTORIZACION SE PIDE CUANDO:

- EL MONTO EN DOLARES SOBREPASA EL LIMITE ESTABLECIDO
- LA TARJETA NO ESTA FIRMADA POR EL DUEÑO DE LA TARJETA (HAGA Q/ EL DUEÑO LA FIRME Y COMPARE C/ UN DOCTO).
- UD. SOSPECHA Q/ LA TRANSACCION ES FRAUDULENTA
- LA TRANSACCION SE RELACIONA C/ UN COMPROBANTE ESCRITO A MANO, Q/ NO CONTIENE LA IMPRESIÓN DE LA TARJETA EJ.: UNA TRANSACCION POR TELEFONO O CORREO.



# Ñ) PRESENTACION DE LA CUENTA

## ○ FUNCIONES DE SEGURIDAD EN EL PAGO

### COMO EVITAR TRANSACCIONES FRAUDULENTAS:

- TENER LA TARJETA EN SU PODER
- REVISAR LAS FUNCIONES DE SEGURIDAD DE LA TARJETA
- OBTENER AUTORIZACION
- COMPARAR FIRMAS

### SI SOSPECHA UNA TRANSACCION FRAUDULENTA OBTENGA AUTORIZACION Y RECUERDE EL CODIGO 10

- ESTE CODIGO ES UNIVERSAL Y PROPORCIONA A LOS COMERCIOS UN MODO DE ALERTAR AL CENTRO DE AUTORIZACIONES DE Q/ SE ESTA LLEVANDO A CABO UNA TRANSACCION SOSPECHOSA.
- EL OPERADOR HACE PREGUNTAS Q/ PUEDEN RESPONDERSE “SI O NO” (SUPONIENDO Q/ EL DUEÑO DE LA TARJETA ESTA ESCUCHANDO)
- SIGA LAS INSTRUCCIONES DEL OPERADOR



# Ñ) PRESENTACION DE LA CUENTA

## ○ PAGO CON CHEQUE DE VIAJERO

ESTA ES UNA OPERACIÓN MUY SENCILLA:

1. **OBERVE** DETENIDAMENTE LA FIRMA Q/ ESTAMPA EL CLIENTE AL ENDOSAR EL CHEQUE.
  2. **COMPARE** CUIDADOSAMENTE LAS FIRMAS
- SI EL CHEQUE YA ESTA FIRMADO, SINO HA PRESENCIADO LA FIRMA O SI LAS FIRMAS NO SE PARECEN, HAGA Q/ EL CLIENTE ENDOSE DE NUEVO EL CHEQUE MIENTRAS UD. OBSERVA LA OPERACIÓN.
  - ENSEGUIDA COMPARE ESTA FIRMA CON LA ORIGINAL
  - SI ES NECESARIO PEDIR UN DCTO. DE IDENTIDAD Y ANOTAR LOS DATOS DETRÁS DEL CHEQUE.
  - SI EL CHEQUE LO PRESENTA UNA TERCERA PERSONA Q/ NO ES EL COMPRADOR ORIGINAL, TRATELO COMO UN CHEQUE PERSONAL DE UN TERCERO Y SIGA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR SU NEGOCIO P/ DICHS CHEQUES.



# Ñ) PRESENTACION DE LA CUENTA

## ○ NO .....

- **ASIGNE** UN MONTO MAXIMO Y MINIMO DE LA COMPRA.
- **AGREGUE** UN RECARGO O COMISION POR PAGO C/ TARJETA.
- **RESTRINJA** EL USO DE LA TARJETA BANCARIA (P/ UN ARTICULO EN OFERTA O DESCUENTO).
- **USE UNA TARJETA** BANCARIA COMO GARANTIA DE UN CHEQUE
- **PONGA LA INFORMACION** PERSONAL DEL DUEÑO DE LA TARJETA EN UN COMPROBANTE DE VENTA C/ TARJETA BANCARIA ( A MENOS Q/ LO SOLICITE UN OPERADOR DE AUTORIZACIONES)
- **DENIEGUE UNA TARJETA** PORQUE EL DUEÑO DE LA TARJETA SE NIEGUE A DAR INFORMACION ADICIONAL COMO EL N° DE TELF., DIRECCION O C. I. SI ESTA ES LA POLITICA DEL REST. NO PUEDE SER UNA CONDICION P/ LA VENTA, ANOSER Q/ ESTE ESTABLECIDO POR LEY

## ○ SI.....

- **NECESITA** INFORMACION PERSONAL DEL CLIENTE P/ ENTREGAR UN PEDIDO, SOLICITELA.
- **EL OPERADOR DE AUTORIZACIONES** LE PIDIO INFORMACION ADICIONAL DEL CLIENTE, SOLICITELA.
- **LA TARJETA NO ESTA FIRMADA** SOLICITE Q/ LA FIRMEN Y Q/ LE ENTREGUE UNA IDENTIFICACION P/ COMPROBAR LA FIRMA.



# Ñ) PRESENTACION DE LA CUENTA

## **DENEGACION DE UNA TARJETA DE CREDITO:**

- CUANDO EL CLIENTE NO TIENE LA TARJETA BANCARIA EN SI.
- CUANDO LA TARJETA PARECE HABER SIDO MANIPULADA O ALTERA INDEBIDAMENTE.
- CUANDO SE DENIEGA LA AUTORIZACION Y SE DAN INSTRUCCIONES DE RETENER LA TARJETA.
- CUANDO LAS FIRMAS NO CONCUERDAN.

## **CONTRACARGO TIENE LUGAR CUANDO:**

- EL DUEÑO DE LA TARJETA RECLAMA UN COBRO O CARGO O CUANDO NO SE HAN SEGUIDO LOS PROCEDIMIENTOS DE ACEPTACION Y AUTORIZACION DE TARJETAS BANCARIAS. EL BANCO NOTIFICA AL COMERCIO Y ASIGNA UN DEBITO POR EL MONTO A SU CTA.

## **COMO EVITAR CONTRACARGOS:**

- **OBTENER UNA IMPRESIÓN MANUAL** DE LAS TARJETAS EN TRANSACCION NO ELECTRONICAS EFECTUADAS EN PERSONA, CUANDO NO PUEDE LEESE LA BANDA MAGNETICA.
- **OBTENER AUTORIZACION P/ TODAS LAS TRANSACCIONES.**
- **SI SE ACEPTA UNA TARJETA VENCIDA** O ANTES DE LA VIGENCIA, SOLICITAR AUTORIZACION Y NOTIFICAR LA FECHA.
- **HACER Q/ EL DUEÑO DE LA TARJETA FIRME EL COMPROBANTE DE VENTA** EN TODAS LAS TRANSACCIONES PERSONALES.
- **DEPOSITAR O PROCESAR TODOS** LOS COMPROBANTES DE VENTAS DENTRO DEL PLAZO DEBIDO DE SOLICITUD DE RECUPERACION DEL BANCO.



# Ñ) PRESENTACION DE LA CUENTA

## COMO EVITAR CONTRACARGOS

- EVITAR PROCESAR UNA TRANSACCION MAS DE UNA VEZ , CUADRAR LAS LIQUIDACIONES DIARIAS P/ GARANTIZAR Q/ SE HAYAN PROCESADO CORRECTAMENTE.
- PROCESAR LOS CREDITOS OPORTUNAMENTE Y REVELAR A LOS CLIENTES SU POLITICAS DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS.
- VERIFICAR EL NOMBRE Y DIRECCION DEL CLIENTE Q/ HAGA PEDIDOS POR TELEFONO O POR CORREO.
- EN EL CASO DE PEDIDOS POR TELEFONO REGISTRAR Y VERIFICAR CUIDADOSAMENTE LA SIGUIENTE INFORMACION:
  - N° DE CUENTA
  - FECHA DE VENCIMIENTO
  - DETALLES SOBRE EL DUEÑO DE LA TARJETA EJ.: NOMBRE, DIRECCION Y TELEFONO.
- ASEGURESE DE QUE LA MERCANCIA Y/O SERVICIOS SE ENTREGUEN PRONTAMENTE, NO FACTURAR AL CLIENTE HASTA QUE LE SE HAYA ENTREGADO LA MERCANCIA Y/O SERVICIOS.



# Ñ) PRESENTACION DE LA CUENTA

## PRINCIPALES MOTIVOS DE CONTRACARGO

- EL COMERCIO **NO PROPORCIONA A TIEMPO** UNA COPIA DEL COMPROBANTE DE VENTA AL BANCO DENTRO DEL PLAZO LIMITE.
- EL LEGITIMO DUEÑO DE LA TARJETA **NO FUE EL QUE HIZO LA TRANSACCION** DE PEDIDO POR TELEFONO O CORREO.
- SE PROCESO UNA MISMA TRANSACCION **MAS DE UNA VEZ**.
- NO SE OBTUVO **AUTORIZACION** POR LA TRANSACCION.
- **NO SE PROCESO UN VALE DE CREDITO**.
- NO SE OBTUVO UNA **IMPERSION DE TARJETA** (YA FUERA DESLIZANDO LA TARJETA POR LA TERMINAL POS O MANUALMENTE IMPRIMIENDO LA TARJETA). EN UNA TRANSACCION EFECTUADA EN PERSONA.
- EL N° DE CUENTA DE LA LECTURA, **NO COINCIDE** CON EL N° DE CUENTA QUE APARECE EN EL FRENTE DE LA TARJETA.
- EL COMERCIO ACEPTO UNA TARJETA **VENCIDA** O ANTES DE LA FECHA EN QUE ENTRE **EN VIGENCIA** SIN AUTORIZACION.
- EL COMPROBANTE DE VENTA SE HA **ALTERADO** O EL DUEÑO DE LA TARJETA NO LO HA **FIRMADO**.



# Ñ) PRESENTACION DE LA CUENTA

## ○ PAGO EN EFECTIVO

- **ANOTE** EN LA ESQUINA SUPERIOR DE LA CUENTA LA CANTIDAD DE DINERO QUE LE DIO EL CLIENTE. ESTO EVITARA CONFUSIONES AL DEVOLVER EL CAMBIO.
- **DE LAS GRACIAS** AL CLIENTE AL LLEVAR EL PAGO.
- **RECUERDE AL CAJERO QUE LE DE DINERO SUELTO** EN EL CAMBIO PARA FACILITAR EL PAGO DE LA PROPINA.
- **VERIFIQUE EL CAMBIO Y ANOTE** EN LA PARTE SUPERIOR DE LA CUENTA O FACTURA LO Q/ ESTA RECIBIENDO DEL CAJERO.
- **ENTREGUE EL VUELTO** AL CLIENTE Y **AGRADEZCA SU VISITA.**

## ○ PAGO CON CHEQUE PERSONAL

- **AVERIGUAR** CON LA ADMINISTRACION LA POLITICA DE ACEPTACION DE CHEQUES, ESTO VARIARA EN CADA RESTAURAN.
- NO OLVIDE **ANOTAR** SOBRE LA CUENTRA QUE ESTA FUE PAGADA CON CHEQUE Y COMO SIEMPRE **AGRADEZCA.**
- **SI TRABAJA EN UN HOTEL** Y EL CLIENTE ESTA HOSPEDADO ALLI, ES PROBABLE QUE SE LE PERMITA FIRMAR LA CUENTA PARA DESPUES CARGARLA EN SU FACTURA FINAL. CADA HOTEL TIENE SU PROCEDIMIENTO P/ LA FIRMA DE CUENTAS.



# Ñ) PRESENTACION DE LA CUENTA

## ○ PAGO CON MAESTRO

- ES EL MAYOR PROGRAMA DEL MUNDO DE **DEBITO EN LINEA EN EL PUNTO DE VENTA BASADO EN PIN**. SIGNIFICA QUE LOS CLIENTES PAGAN CON DINERO DIRECTAMENTE DE SUS CUENTAS BANCARIAS. NO SE TRATA DE UNA TARJETA DE CREDITO. CON UN MAESTRO UD. USA SU PROPIO DINERO. HAY MAS DE 240 MILLONES DE TARJETAS Y 4 MILLONES DE COMERCIOS AL AÑO 2000 Y ESTAS CIFRAS AUMENTAN RAPIDAMENTE.

## ○ VENTAJAS DE ACEPTAR MAESTRO:

- OFRECE A SUS CLIENTES UNA FORMA DE PAGO SEGURA Y COMODA.
- SIRVE MEJOR A SUS CLIENTES.
- REDUCE LOS COSTOS.
- REDUCE AL MINIMO EL TIEMPO Q/ SE GASTA EN EL MENEJO DE DINERO.
- LE DA UNA VENTAJA SOBRE LA COMPETENCIA.

## ○ CINCO PASOS SOBRE LA ACEPTACION DE MAESTRO

1. PRESENTACION DE LA TARJETA.
2. DESLIZAMIENTO DE LA TARJETA.
3. VERIFICACION DEL PIN.
4. APROBACION DE LA TRANSACCION.
5. COMPLETAR LA TRANSACCION.



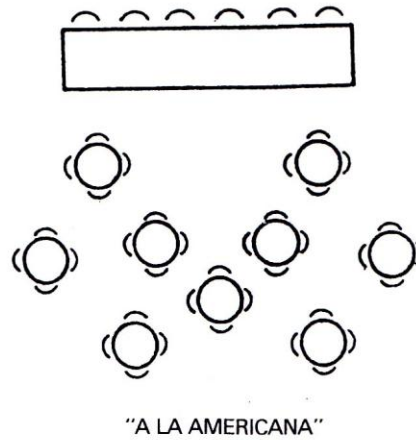
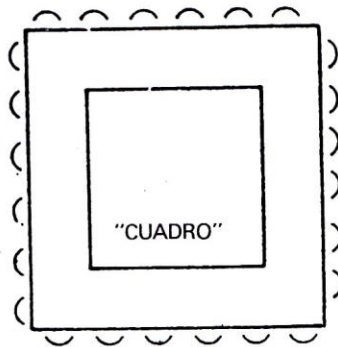
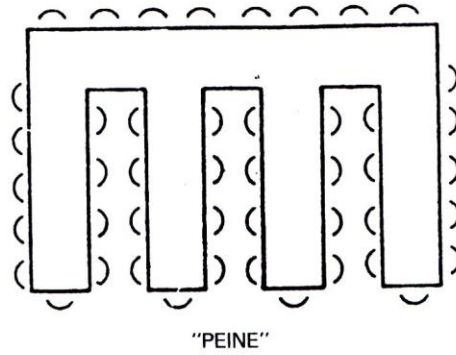
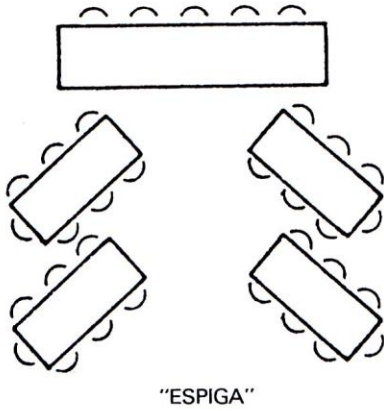
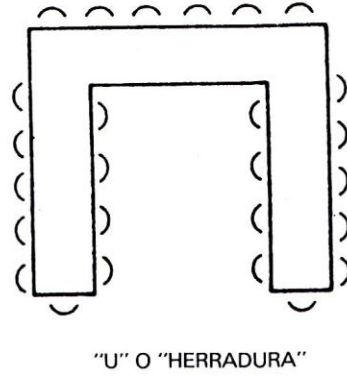
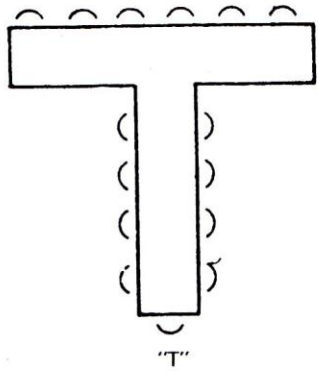
# o) MONTAJE DE MESA PARA MENÚ CONCERTADO O BANQUETE

## o MENU CONCERTADO

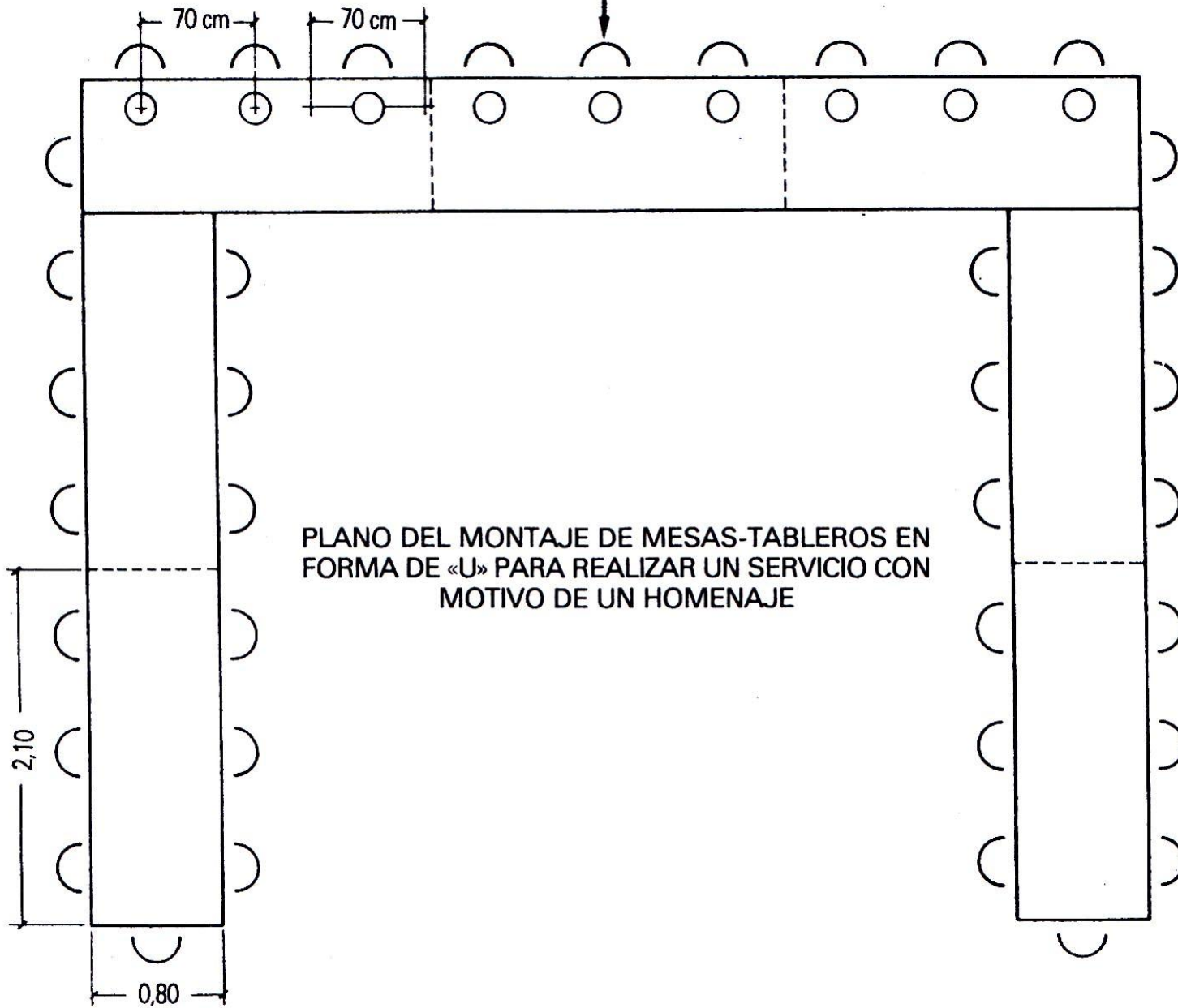
- o ES AQUEL Q/ SE CONTRATA ANTES DE REALIZAR EL SERVICIO. SON LAS **COMIDAS DE ENCARGO** EN LAS Q/ SE CONOCE EL N° APROX. DE COMENSALES Y EL MENU Q/ SE VA A SERVIR.
- o EL MONTAJE DE LA MESA P/ MENU CONCERTADO DIFIERE MUCHO DEL DE MENU A LA CARTA, YA Q/ AL CONOCER LOS A & B Q/ SE SERVIRAN, **SE MONTA LA LOZA, CRISTALERIA Y CUBT. Q/ SE USARAN.**
- o SE UTILIZAN **TABLEROS** DE UNOS 3MTS DE LARGO X 0.80 DE ANCHO APROX., PUEDEN TENER PATAS PLEGABLES O ASENTARSE SOBRE TRIPODES. VENTAJAS:
  - SON FACILMENTE TRANSPORTABLES.
  - SE DESMONTAN FACILMENTE.
  - OCUPAN POCO ESPACIO AL SER DESMONTADOS (ALMACENAJE)
  - SE UTILIZAN EN CUALQUIER LUGAR, INCLUSO AL AIRE LIBRE.
- o **SE COLOCAN DE DIFERENTES FORMAS:**
  - EN FORMA DE **“U”**
  - EN FORMA DE **“E”**
  - EN FORMA DE **“T”**
  - EN FORMA DE **ESPIGA**
  - ESTILO **AMERICANO**



# MESAS PARA BANQUETES



PRESIDENCIA



PLANO DEL MONTAJE DE MESAS-TABLEROS EN  
FORMA DE «U» PARA REALIZAR UN SERVICIO CON  
MOTIVO DE UN HOMENAJE



# O) MONTAJE DE MESA PARA MENÚ CONCERTADO O BANQUETE

## MONTAJE DE TABLEROS PARA BANQUETE

- ❖ EN EL SERVICIO DE BANQUETES (HOMENAJES, ANIVERSARIOS, BODAS, ETC.) EL **MENU ESTA ACORDADO**, ADEMAS SABEMOS EL N° DE INVITADOS Y SEGÚN ESTOS DATOS MONTAMOS LOS TABLEROS.
- ❖ EN EL MONTAJE DE TABLEROS DE PROCEDE IGUAL Q/ CON MESAS DE MENU A LA CARTA, EXCEPTO Q/ TANTO LOS MULETONES COMO LOS MANTELES (LLAMADOS “TIRAS”) SON DE MEDIDAS MAYORES POR LO QUE SE EXTIENDEN **ENTRE DOS PERSONAS**.
- ❖ AL “TIRAR” O EXTENDER EL MANTEL SE TIENE Q/ TENER CUIDADO QUE EL **DOBLEZ DE ESTE QUEDE CENTRADO Y DERECHO**.
- ❖ LEVANTAR EL MANTEL Y ASENTAR RAPIDAMENTE P/ QUE COJA AIRE, NO PASAR LA MANO P/ ALISAR. SI ES NECESARIO REPETIR HASTA ALCANZAR **UNA PERFECTA COLOCACION**.
- ❖ LA **CAIDA** DEL MANTEL X AMBOS LADOS **SERA IGUAL Y RECTA**.
- ❖ **EL MONTAJE ES IGUAL AL MENU A LA CARTA**, EXCEPTO Q/ ADAPTADO A LOS A&B Q/ SE SERVIRAN
- ❖ LOS PLATOS ESTARAN **ALINEADOS** UNOS C/ OTROS. LA DISTANCIA ENTRE UN PLATO A OTRO SERA DE **0.70 CM. DE EJE A EJE DE LOS PLATOS**. (NUNCA MENOS DE 0,60 CM.) P/ SERVIR C/ COMODIDAD Y P/ COMODIDAD DEL COMENSAL.
- ❖ EN ESTAS MESAS NO SE PONE EL N° PERO SI EL **“PETIT MENAGE”**.



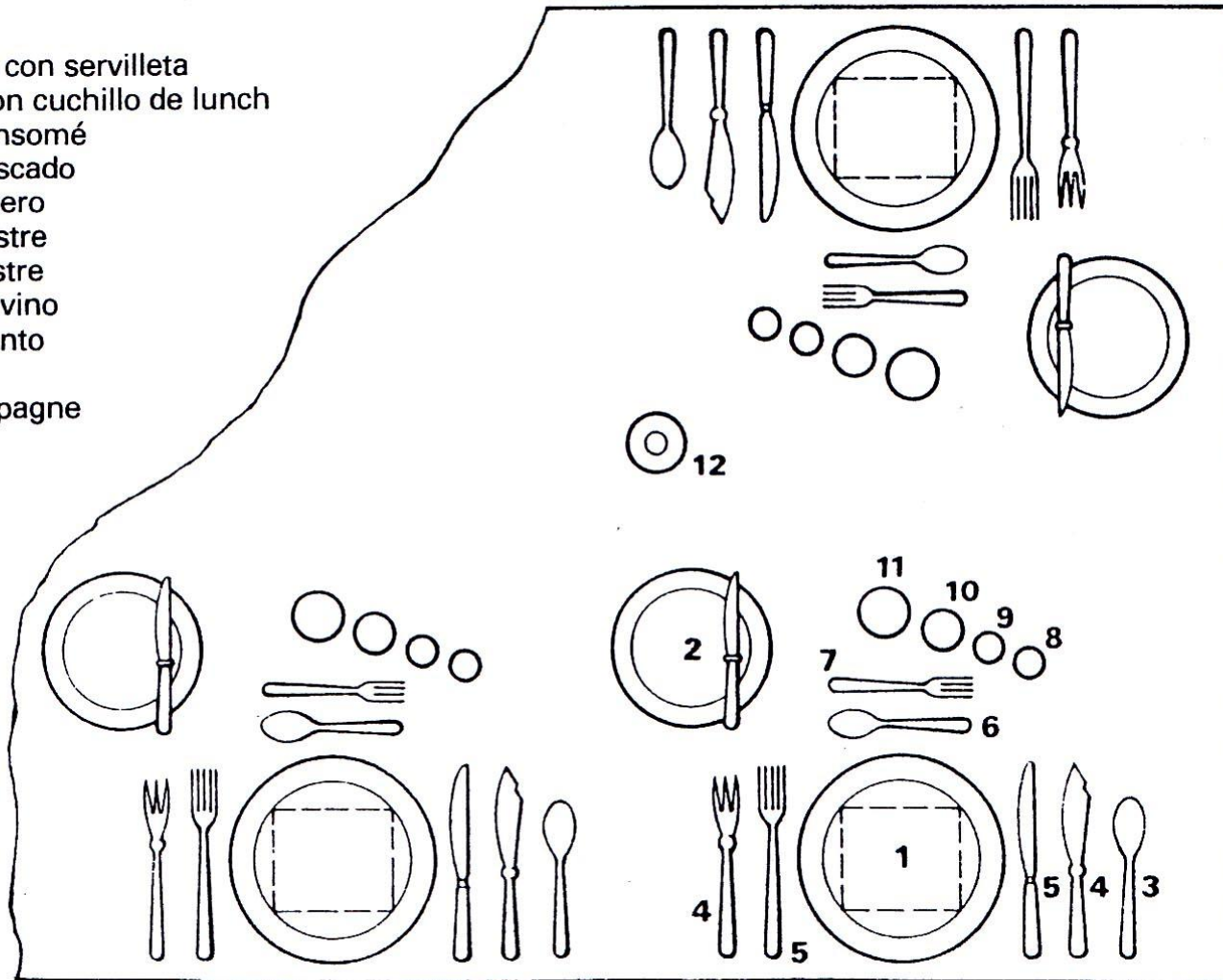
## MONTAJE DE TABLEROS PARA BANQUETE

- ❖ LAS COPAS DEBERAN IR **BOCA ABAJO HASTA UN POCO ANTES DEL SERVICIO** Q/ SE PONDRAN BOCA ARRIBA.
- ❖ **LAS COPAS IRAN EN EL SIGTE. ORDEN:** LA DE AGUA HACIA EL CENTRO DEL PLATO BASE, LA COPA DE VINO TINTO HACIA LA DERECHA DE LA DE AGUA; LA DE VINO BLCO. (VERDE) A LA DERECHA DE LA DE VINO TINTO. LA COPA DE CHAMPAGNE A LA IZQUIERDA DE LA DE AGUA; LA COPA DE LICOR A LA DERECHA DE LA DE CHAMPAGNE.
- ❖ EN EL DIBUJO Q/ SE MUESTRA A CONTINUACION EL MENU SERA:
  - ✓ PAN C/ MANT. SINO HUBIERA MANTEQ. NO LLEVARIA CUCHILLO.
  - ✓ CONSOME
  - ✓ PESCADO
  - ✓ CARNE
  - ✓ POSTRE (AL LLEVAR CUCHARA Y NO CUCHILLO INDICA Q/ SERA TARTA Y HELADO).
  - ✓ AGUA
  - ✓ VINO TINTO (COPA BLANCA)
  - ✓ VINO BLANCO (COPA VERDE)
  - ✓ CHAMPAGNE
- ❖ EN ESTAS MESAS **NO SE DEBE COLOCAR NINGUN COMENSAL EN LOS EXTREMOS NI EN LA PARTE OPUESTA A LA PRESIDENCIA.**



## DETALLE DE MESA MONTADA PARA UN SERVICIO DE MENU CONCERTADO

1. Plato trinchero con servilleta
2. Plato de pan con cuchillo de lunch
3. Cuchara de consomé
4. Cubierto de pescado
5. Cubierto trincherero
6. Cuchara de postre
7. Tenedor de postre
8. Copa verde de vino
9. Copa de vino tinto
10. Copa de agua
11. Copa de champagne
12. Cenicero



## MONTAJE DE TABLEROS PARA BANQUETE

### POSICION DE LAS COPAS

- ❖ NO PONER MAS DE CUATRO VASOS O COPAS SOBRE LA MESA
- ❖ LAS CUATRO REGLA Q/ SE DEBEN RESPETAR P/ LA COLOCACION DE LAS COPAS SOBRE LA MESA SON:
  - 1) EL SOMELIER NO DEBE ENCONTRAR DIFICULTAD EN SU TRABAJO POR LA COLOCACION DE LAS COPAS.
  - 2) LAS COPAS NO DEBEN MOLESTAR AL COMENSAL Q/ ESTA A DER.
  - 3) NO PONER NUNCA DOS COPAS IGUALES SOBRE LA MESA. COLOCAR LAS COPAS POR ORDEN DE TAMAÑO: LA MAS PEQUEÑA A LA DERECHA, MAS CERCA DEL BORDE DE LA MESA Y LA MAS GRANDE O ALTA A LA IZQUIERDA Y MAS ALEJADA.
  - 4) EN LOS BANQUETES NO SE DEBE QUITAR NINGUNA COPA HASTA QUE TODOS LOS COMENSALES SE HAYAN MARCHADO.

### COLOCACION DE LOS CUBIERTOS

**NO PONER JAMAS.....**

- 1) MAS DE 3 SERVICIOS DE CUBIERTOS A LA DERECHA O A LA IZQUIER.
- 2) SOBRE LA MESA, MAS DE 2 SERVICIOS DE POSTRE.
- 3) DOS CUCHILLOS TRINCHEROS JUNTOS.
- 4) LOS CUBIERTOS DEBEN ESTAR COLOCADOS SEGÚN EL ORDEN Q/ SEGUIRAN LOS PLATOS DEL MENU.



# O) MONTAJE DE MESA PARA MENÚ CONCERTADO O BANQUETE

## GENERALIDADES P/ EL SERVICIO

- ❖ CUANTO **MAYOR SEA LA CATEGORIA** DE LOS INVITADOS **MAS CERCA ESTARAN DE LA PERSONA Q/ PRESIDE EL BANQUETE** Y A LA INVERSA A MENOR CATEGORIA MAS LEJOS DEL ANFITRION.
- ❖ HAY Q/ TENER EN CUENTA EN LAS NORMAS DE PROTOCOLO 3 COSAS:
  - a) **SEXO**
  - b) **EDAD**
  - c) **CATEGORIA SOCIAL**NO OBSTANTE EN ALGUNOS CASOS LA EDAD ESTA SUPEDITADA LA CATEGORIA SOCIAL.
- ❖ EL MONTAJE A REALIZAR P/ UN MENU CONCERTADO DEPENDERA:
  - DEL MOTIVO DEL BANQUETE.
  - DEL N° DE COMENSALES.
  - DE LAS CARACTERISTICAS DEL LOCAL.
- ❖ LA DECORACION DE MESAS SERA DE ACUERDO C/ EL MOTIVO DEL BANQUETE.
- ❖ CUANDO SE TRATE DE UN HOMENAJE LA MESA SE MONTARA C/ UN N° IMPAR DE CUBIERTOS. EN EL CASO DE UNA BODA EL N° DE CUBIERTOS SERA PAR. AL CONCERTAR EL EVENTO SE DEBE PREGUNTAR CUANTAS PERSONAS IRAN A LA PRESIDENCIA.
- ❖ LA CLASE DE SERVICIO EMPLEADO EN ESTOS EVENTOS ES GENERALMENTE DE FUENTE A PLATO.



## O) MONTAJE DE MESA PARA MENÚ CONCERTADO O BANQUETE

### ADORNO O DECORACION DE LA MESA

- ❖ **LAS FLORES NATURALES** SOBRE LA MESA HACEN Q/ UNA COMIDA RESULTE MAS ACOGEDORA, ALEGRE, A PESAR DE LA PLATA, PORCELA Y CRISTAL.
- ❖ EN LA DECORACION DE LAS MESAS SE DEBEN **SUPRIMIR LOS ADORNOS ALTOS** YA Q/ CONSTITUYEN UNA BARRERA Q/ EVITA A LOS COMENSALES VERSE LA CARA Y CONVERSAR, (A NO SER QUE SEA UN PIE ALTO Y DELGADO DE CRISTAL, EL QUE SOPORTE UN ARREGLO FLORAL ALTO Q/ NO SE INTERPONGA ENTRE LAS PERSONAS)
- ❖ **LAS GUIRNALDAS** ALREDEDOR DE LA MESA, RESULTAN INCOMODAS P/ LOS COMENSALES, CONFORME AVANZA LA COMIDA SE VAN DESHACIENDO Y MARCHITANDO.
- ❖ LOS MAS CONVENIENTE EN UNA MESA DE BANQUETES ES COLOCAR **UN ARREGLO MAS IMPORTANTE EN EL CENTRO** (BAJO, TIPO LOMO DE PESCADO) **Y OTROS MAS PEQUEÑOS HACIA LOS EXTREMOS.**
- ❖ TOMAR EN CUENTA LAS **PROPORCIONES Q/ VA EN RELACION DIRECTA CON EL TAMAÑO DE LA MESA.** ES PREFERIBLE Q/ LOS ARREGLOS SEAN POCOS A COLOCAR ALGO EXAGERADO, UN PEQUEÑO BOUQUET ES SUFICIENTE P/ MESAS PEQUEÑAS.
- ❖ **EVITAR FLORES C/ PERFUME FUERTE Y PENETRANTE,** CUYO OLORES SE PUEDE ASOCIAR NEGATIVAMENTE C/ LA COMIDA.



# LA CAFETERIA

## CLASIFICACION DE LAS CAFETERIAS

ESTAN CLASIFICADAS SEGÚN SUS INSTALACIONES Y SERVICIOS. EN ESPAÑA POR EJ. SE LAS CLASIFICA EN *ESPECIAL*, *PRIMERA* Y *SEGUNDA*.

COMO VEREMOS EN EL SGTE. CUADRO TANTO RESTAUR., HOTELES, COMO CAFETERIAS A MAYOR N° DE TENEDORES, ESTRELLAS O TAZAS MAYOR LA CATEGORIA DEL LOCAL. ESTA CLASIFICACION DEBERIA EXIBIRSE EN PROPAGANDA DEL LOCAL, FACTURAS, PEPELERIA, CADA CATEGORIA DEBERIA TENER CIERTAS CARACTERISTICAS, EJ.:

### **CATEGORIA ESPECIAL O 3 TAZAS**

- 1) ENTRADA P/ CLIENTES INDEPENDIENTE DE LOS EMPLEADOS
- 2) GUARDARROPIA
- 3) CALEFACCION Y REFRIGERACION
- 4) TOILETS INDEPENDIENTES P/SEÑORAS Y CABAL. C/ AGUA C/FR.
- 5) DECORACION Y MOBILIARIO DE ACUERDO A LA CATEGORIA AL IGUAL Q/ LOZA, CUBERTERIA Y CRISTALERIA DE GRAN CALIDAD
- 6) CAFETERIA EXPRESS
- 7) FUENTE DE SODA
- 8) PLANCHA
- 9) CAMARA FRIGORIFICA
- 10) "OFFICE" P/ FREGADEROS



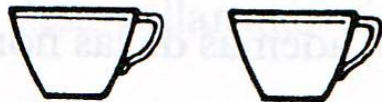
# CLASIFICACIÓN DE LAS CAFETERÍAS

SIMBOLOS

CATEGORIA



Especial



Primera



Segunda



# LA CAFETERIA

## CATEGORIA ESPECIAL O 3 TAZAS

11) LOCAL P/ ALMACEN

12) MENAJE DE PRIMERA CALIDAD

13) BARRA O MOSTRADOR ADECUADO TANTO A LA CATEGORIA COMO A LA CAPASIDAD

14) VESTUARIOS C/ BAÑOS Y DUCHAS FEM. Y MASC. P/ EMPLEADOS

POR OTRA PARTE LA **VENTILACION** DIRECTA O FORZADA DEBERA ESTAR GARANTIZADA.

UN SISTEMA DE **SEGURIDAD** CONTRA INCENDIOS ES INDISPENSABLE Y EL **PERSONAL CAPACITADO** P/ MENEJARLO.

CON RESPECTO A LOS SERVICIOS Q/ DEBE IMPARTIR AL PUBLICO, ADEMAS DE LOS NORMALES DEBE IMPARTIR LOS SGTES.:

- ❖ **LA CARTA** TENDRA COMO MINIMO 6 PLATOS COMBINADOS, DE LOS CUALES 2 DE ELLOS TENDRAN COMO BASE PESCADO, OTROS 2 CARNES Y OTROS 2 HUEVOS.
- ❖ **EL PERSONAL** DEBIDAMENTE UNIFORMADO DE ACUERDO A LA CATEGORIA DEL LOCAL ESTARA **CAPACITADO** P/ DAR UN SERVICIO RAPIDO Y EFICIENTE.

# LA CAFETERIA

## A) LIMPIEZA DEL MOSTRADOR Y BARRA

DENTRO DEL MOSTRADOR HAY DISTINTAS TAREAS A REALIZAR P/ LA PUESTA A PUNTO O “MISE EN PLACE” LO Q/ FACILITA EL TRABAJO Y AYUDARA A DAR UN SERVICIO MAS RAPIDO AL CLIENTE.

### LIMPIEZA DE ESTANTERIAS

- TODA LA LIMPIEZA Y ORDENAMIENTO SE DEBE HACER DE ARRIBA ABAJO, POR TANTO SE EMPIEZA C/ LAS ESTANTERIAS.
- LAS ESTANTERIAS TIENEN DOS MISIONES:
  - EXPOSICION DE BOTELLAS
  - DECORACION
- LA LIMPIEZA Y COLOCACION DE BOTELLAS DEBE SER ESMERADA.
- LA LIMPIEZA ESTA EN RELACION CON EL MATERIAL DE LAS ESTANTERIAS, PUEDEN SER DE CRISTAL, MADERA, METAL, ETC.
- BAJAR TODAS LAS BOTELLAS Y PROCEDER A LA LIMPIEZA C/ EL PRODUCTO ADECUADO LUEGO VOLVER A COLOCAR LAS BOTELLAS.

### LIMPIEZA DE LAS BOTELLAS

- PASARLES UN PAÑO LIGERAMENTE HUMEDECIDO C/ LIMPIAVIDRIOS, ASI SE QUITARA EL POLVO PEGAJOSO DEBIDO AL HUMO, VAPOR, ETC
- EN BOTELLAS DE LICOR DULCE SE LIMPIARA EL CUELLO CUIDADOS.
- CUANDO SE ESTE ACABANDO EL LIQUIDO DE UNA BOTELLA (SOLO QUEDEN 2 O 3 COPAS) NO COLOCARLAS EN MOSTRADOR, TRASEGAR EL LIQUIDO A OTRA BOTELLA **Q/ SEA DEL MISMO PRODUCTO E IGUAL MARCA. NUNCA TRASEGAR ESTOS 3 PRODUCTOS: COÑAC/BRANDY, JEREZ, VINO,** CUANDO SE VENDE X COPAS



# LA CAFETERIA

## ◦ COLOCACION DE LAS BOTELLAS EN LA ESTANTERIA

PARA TODO SE NECESITA ESTETICA Y ORDEN. SE TENDRA EN CTA.:

- COLOCAR MAS ALTAS LA BOT. Q/ SE USEN MENOS O LAS Q/ TIENEN FIN DECORATIVO EJ.: VIEJAS RESERVAS, LICORES EXOTICOS, ETC.
- DEJAR A LA MANO LAS BOT. DE MAYOR USO EJ.: BRANDIES, APERIT...
- ORGANIZAR LAS BOTELLAS REUNIDAS POR CLASES Y TIPOS P/ UBICARLAS RAPIDO Y NO DAR IMPRESIÓN DE FALTA DE PROFESLMO.
- PONER SIEMPRE LAS BOT. C/ LAS ETIQUETAS A LA VISTA
- COLOCARLAS C/ UN MINIMO DE SEPARACION REGULAR
- SI COLOCA 2 HILERAS DE BOT. COLOCAR LAS MAS ALTAS ATRÁS.

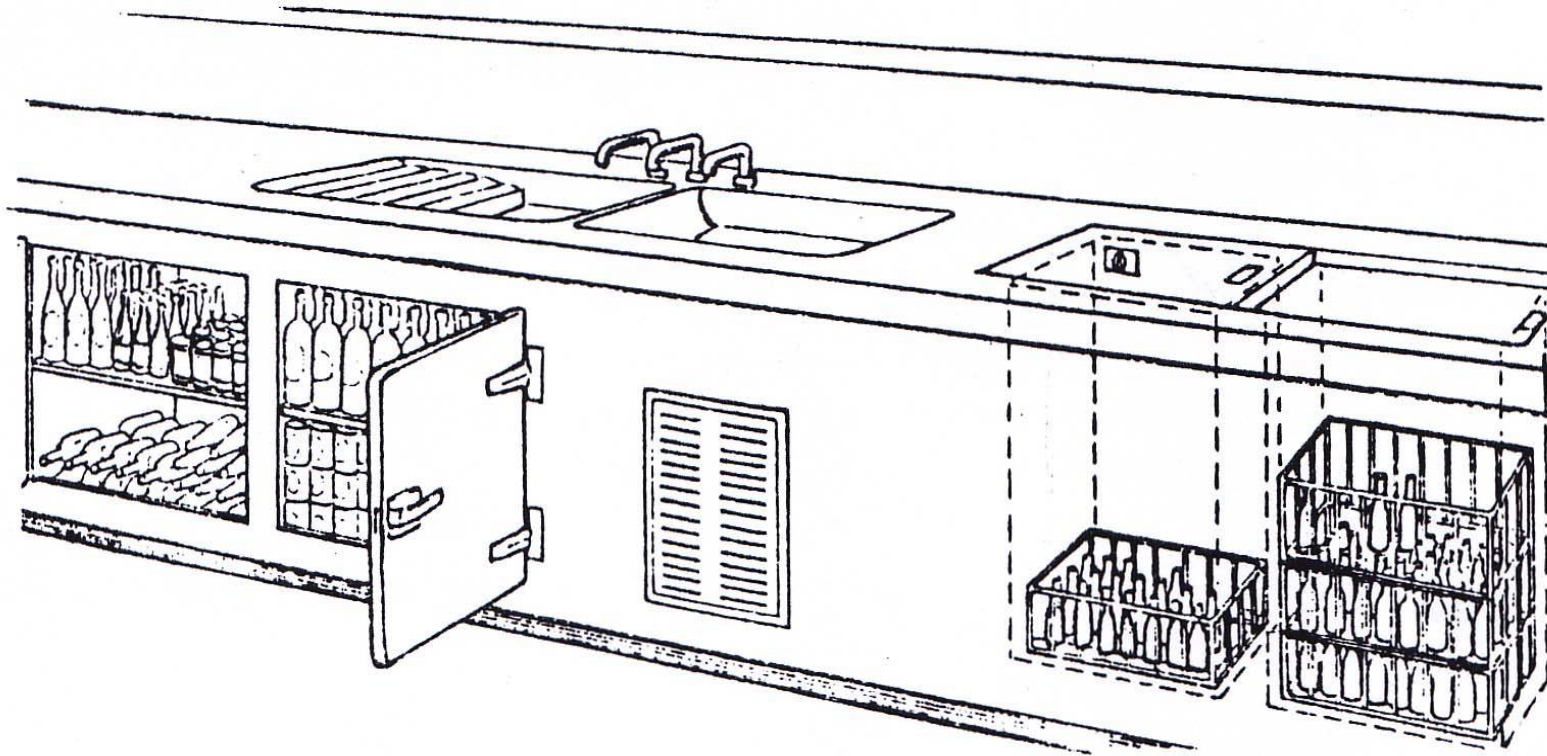
## ◦ LIMPIEZA DE LA BARRA O MOSTRADOR

- ES MUY IMPORTANTE MANTENER LIMPIA LA BARRA O TAPA DEL MOSTRADOR YA Q/ ES LA **1RA. IMPERSION** Q/ RECIBE EL CLIENTE AL ENTRAR, LA UTILIZA COMO **MESA** Y CONSUME PRODTs. DEL LOCAL.
- DURANTE **TODO EL DIA** SE DEBE LIMPIAR LA BARRA DESPUES Q/ EL CLIENTE HA CONSUMIDO Y **EN LA MAÑANA HACER UNA LIMPIEZA PROFUNDA** P/ EL “MISE EN PLACE”. C/ DETERGENTE O PRODUC. APROPIADO SEGÚN EL MATERIAL. SEA MADERA, MARMOL, GRANITO, ETC.



# LA CAFETERIA

## INSTALACION FRIGORIFICA DEL MOSTRADOR



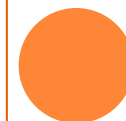
# LA CAFETERIA

## ◦ CAMARAS FRIGORIFICAS – LIMPIEZA

- DEBAJO DE TODOS LOS MOSTRADORES HAY VARIAS CAMARAS FRIGORIFICAS, ESTAS SE DEBEN **LIMPIAR DIARIAMENTE**
- PARA LA LIMPIEZA SACAR **TODOS** LOS GENEROS Y BOTELLAS Y AL MISMO TIEMPO HACER EL RECuento P/ REPOSICION DE FALTANTES
- REFREGAR C/ **DETERGENTE INODORO** Y ENJUAGAR. ECHAR UN CHORRITO DE VINAGRE AL AGUA DE ENJUAGUE P/ QUITAR OLORES.
- SI LA LIMPIEZA NO ES DIARIA HAY MALOS OLORES Q/ LOS TOMAN LOS ALIMENTOS.
- DESENCUFAR LA CAMARA ANTES DE HACER LA LIMPIEZA.
- LA TEMPERATURA DE LA CAMARA NO DEBE BAJAR DE 0°C.
- **NO QUITAR LA ESCARCHA C/ CUCHILLO O GOLPES SOLO DESENC.**, EL HIELO ES UN AISLANTE EVITA Q/ LA CAMARA ENFRIE Y CONSUME MAS ELECTRICIDAD. EN EQUIPOS NUEVOS EL DESCONG. ES AUTOM

## ◦ LIMPIEZA DE LA LOZA, CRITALERIA Y CUBIERTOS

- ESTOS NECESITAN UNA **LIMPIEZA ESMERADA**. SE REALIZA EN EL “OFFICE” POR PERSONAL EXCLUSIVO P/ LIMPIEZA O MAQUINARIA
- CUANDO SE REALIZA EL “MISE EN PLACE” SE **DEBE REPASAR** EL MATERIAL AUNQUE ESTE LAVADO
- LOS CAJONES DE LOS CUBIERTOS SE DEBEN LIMPIAR DIARIAMENTE



# LA CAFETERIA

## ◦ LIMPIEZA DE LA FUENTE DE SODA

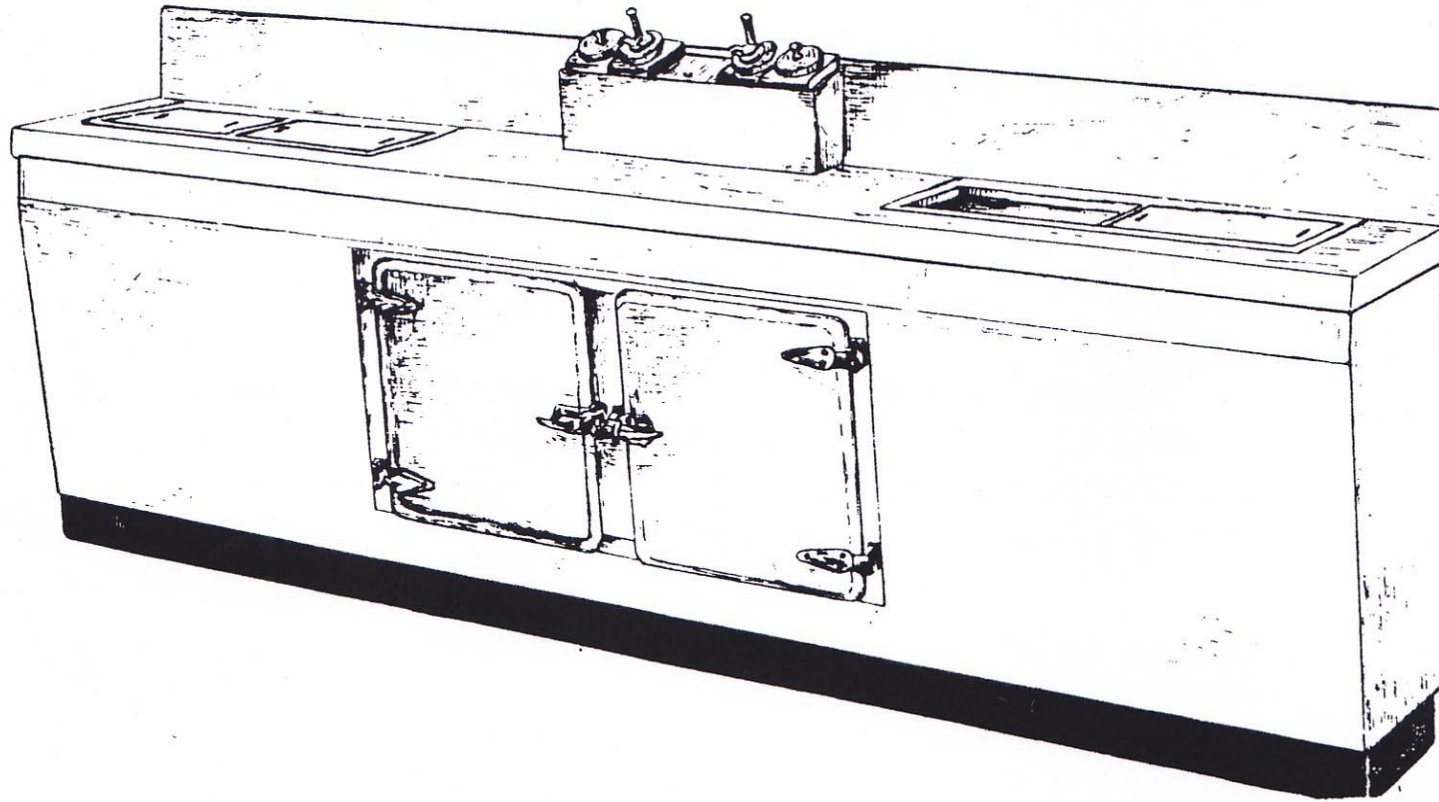
- ESTA FUENTE DE SODA ESTA GRADUADA A UNA TEMPERATURA DE ENTRE MENOS 15°C. A MENOS 18°C. Y ESTA DESTINADA A LA CONSERVACION DE HELADOS, TARTAS HELADAS, GRANIZADOS, ETC.
- LA LIMPIEZA ES SIMILAR A LA DE LAS CAMARAS FRIGORIFICAS
- TOMAR LAS MISMAS PRECAUCIONES Q/ C/ LAS CAMARAS P/ EL DESCONG. SI SE QUIERE UN DESCONG. RAPIDO APLICAR A LOS CONDUCTORES BAYETAS MOJADAS C/ AGUA TIBIA. 1° DESENCHUFAR.

## ◦ LIMPIEZA DE SIROPERAS O JARABERAS

- ESTOS RECIPIENTES GLTE. SON 4 INDEPENDIENTES UNO DEL OTRO. SON EL COMPLEMENTO DE LA “FUENTE DE SODA” Y ESTAN ADOSADOS A LA PARTE SUPERIOR. ALBERGAN LOS JARABES DE VAINILLA, CHOCOLATE, FRESA Y CAMELO Q/ SE USAN EN LA CAFETERIA, HELADOS, TORTAS, ETC.
- P/ LA LIMPIEZA DE LAS SIROPERAS SE PROCEDERA A VACIARLAS. COMO GRALTE. SON DE LOZA SE LAVARAN C/ DETERGENTE, SE ENJUAGAN, SECAN Y SE RELLENAN P/ VOLVERLAS A COLOCAR EN SU SITIO.



# LA CAFETERIA

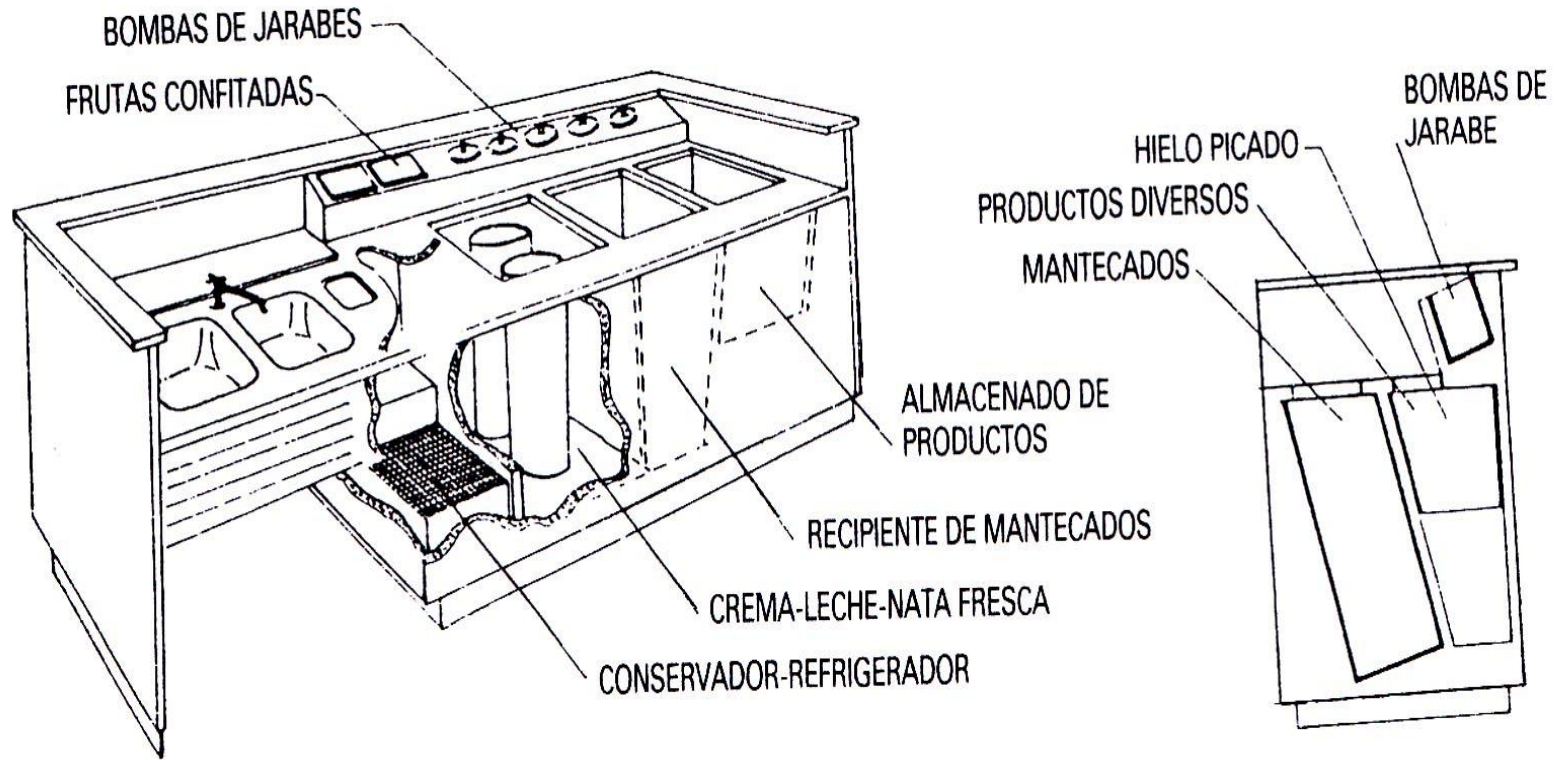


***Fuente de soda***



# LA CAFETERIA

## CORTE VERTICAL DE FUENTE DE SODA



# LA CAFETERIA

## ◦ EL CAFÉ, PEQUEÑA HISTORIA

### LA PLANTA DEL CAFÉ

- ❖ EL **CAFETO** ES LA PLANTA DE LA CUAL SE SACAN LAS SEMILLAS Q/ AL TOSTARLAS SE OBTIENE UNA BEBIDA UNIVERSALMENTE CONOCIDA POR SUS CUALIDADES TONICAS Y ESTIMULANTES.
- ❖ LA ESPECIE ARABIGA DE CAFÉ ES LA MEJOR. EL **CAFETO ARABE** SE ORIGINA EN ABISINIA Y SE EXTIENDE POR JAVA, INDIA, SUMATRA E IBEROAMERICA.
- ❖ **LA FLOR DEL CAFETO** ES PARECIDA AL JASMIN, POR SU FRAJILIDAD Y COLOR BLCO. TAMBIEN POR SU OLO. DESPUES DE 6 O 7 MESES DE FLORACION EMPIEZAN A SALIR LOS GRANOS DE CAFÉ. AL PRINCIPIO SON VERDE CLARO, AL CRECER SE TORNAN DE UN ROJO INTENSO, LOS GRANOS ESTAN ENVUELTOS EN UN FRUTO CARNOSO. BAJO LA PULPA APARECEN DOS GRANOS ACHATADOS Y UNIDOS. CADA UNO PROTEGIDO POR UNA CAPA ASPERA EXTERIOR Y UNA SUAVE INTERIOR.
- ❖ **EL CAFETO** CRECE EN TIERRENOS HUMEDOS, DE TIERRA VEGETAL Y DESCOMPUESTA, ROCAS VOLCANICAS DESINTEGRADAS Y MATERIAS ORGANICAS.
- ❖ **EL CAFETO** ALCANZA SU MADUREZ AL 5° AÑO Y CADA ARBUSTO PRODUCE DE UN KILO A 1 ½ KG. POR AÑO DURANTE 20 A 25 AÑOS.



# LA CAFETERIA

## ○ UN POCO DE HISTORIA

- ✓ LAS PRIMERAS NOTICIAS DE LA EXISTENCIA DEL CAFÉ SE REMONTAN A ETIOPIA. SE CREE QUE SUS PRIMOS CULTIVOS Y EMPLEO COMO BEBIDA SE REALIZAN EN ARABIA DONDE LO LLAMABAN “KAHWAH”.
- ✓ SE TIENEN PRUEBAS DE SU CULTIVO EN ARABIA EN EL S. **XIV**, LUEGO SE EXTENDIÓ POR EGIPTO, SIRIA Y TURQUÍA.
- ✓ HACIA EL **1600** LOS VENECIANOS INTRODUCIERON ESTA INFUSIÓN A EUROPA
- ✓ EN **1692** ESTA COSTUMBRE LLEGÓ A LONDRES.
- ✓ EN **1714** ESTA PLANTA FUE INTRODUCIDA AL NUEVO MUNDO POR UN JOVEN FRANCÉS, OFICIAL DE MARINA, GABRIEL MATHIEU DE CLIEU, QUE INTRODUCIÓ POR LA MARTÍNICA.
- ✓ DURANTE EL S. **1700** YA HABÍAN CAFETERÍAS EN MUCHAS CIUDADES AMERICANAS.

## PRIMEROS ESTABLECIMIENTOS Y CAFETERÍAS

- LAS CAFETERÍAS YA ERAN CONOCIDAS EN LA MECA Y EL CAIRO A COMIENZOS DEL S. **XVI** Y LUEGO EN CONSTANTINOPLA.
- EN EL S. **XVII** SE DIFUNDIERON POR EUROPA Y EL MUNDO
- EL 1º EN INGLATERRA FUE EL OXFORD EN **1650** Y 2 AÑOS DESPUÉS EN LONDRES
- EN FRANCIA EL 1º FUE EN MARSELLA EN **1654** Y EN PARÍS EN 1689
- UNO DE LOS PRIMEROS EN MADRID FUE “LA ANTIGUA BOTILLERÍA DE POMBO, EN LA CALLE CARRETA, RECIENTEMENTE DESAPARECIDO



# LA CAFETERIA

## ◦ LIMPIEZA DE LA MAQUINARIA

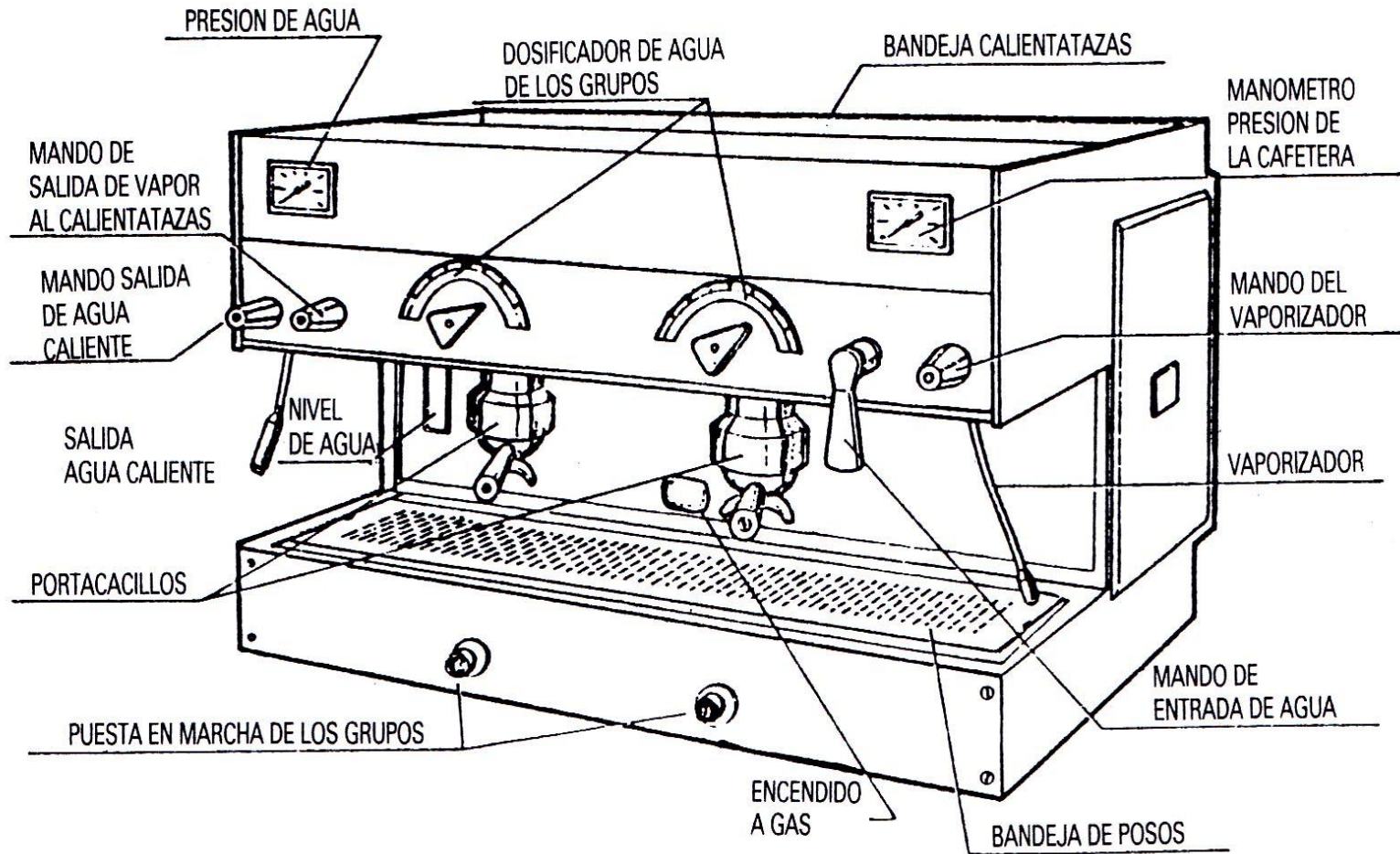
### PARTES DE LA QUE SE COMPONE LA CAFETERA

- LA **CAFETERA** ES UNO DE LOS ELEMENTOS MAS IMPORTANTES DENTRO DE LA CAFETERIA. POR ESO SU PUESTA A PUNTO TIENE Q/ SER METICULOSA.
- LAS “**CAFETERA EXPRESS**” UTILIZAN EL VAPOR DE AGUA P/ OBTENER LA INFUSION DEL CAFÉ.
- HAY VARIOS MODELOS Y MARCAS, SU FUNCIONAMIENTO NO VARIA UNAS DE OTRAS, TALVEZ EN LA FORMA DE ACCIONARLAS, PUEDEN SER **MANUALES** (A PALANCA) O **AUTOMATICAS**. LAS ULTIMAS SE IMPONEN POR Q/ SE PUEDE HACER OTRA COSA MIENTRAS FUNCION.
- P/ OBTENER EL VAPOR DE AGUA SE UTILIZA UNA FUENTE DE CALOR Q/ ACTUA SOBRE UN DEPOSITO DE AGUA Q/ DEBE CALENTARSE AL PTO. DE EBULLICION. LA FTE. DE CALOR PUEDE SER A GAS O ELECT.
- SE DENOMINA “**GRUPO**” AL FORMADO POR EL CUERPO DEL GRUPO Y EL PORTA. LAS CAFETERAS PUEDEN TENER DESDE UN GRUPO HASTA CUATRO, CINCO O MAS.



# LA CAFETERIA

## CAFETERA EXPRESS



# LA CAFETERIA

## PARTES DE LA QUE SE COMPONE LA CAFETERA

- EL NOMBRE DE “**PORTA**” O “**PORTACACILLOS**” SE DA A UNA ESPECIE DE CAZO (RECIPIENTE) EL Q/ ALBERCA UN PEQUEÑO PLATITO C/ AGUJEROS, P/ PONER ALLI EL CAFÉ MOLIDO Y SE LLAMA CASILLO.
- LAS CAFETERAS CONSTAN ADEMÁS DE:
  - **VAPORIZADOR**
  - **SALIDA DE AGUA CALIENTE**
  - **ENTRADA DE AGUA MANUAL O AUTOMÁTICA**
  - **INDICADOR DE PRESIÓN (MEDIDO EN ATMOSFERAS)**
  - **DOSIFICADOR DE AGUA P/ LOS GRUPOS**
  - **BANDEJA DE POSOS Y DESAGUE**
- EN LA PARTE SUPERIOR DE LA CAFETERA SE COLOCAN LAS TAZAS LIMPIAS P/ Q/ SE CALIENTEN Y NO SE ENFRIE EL CAFÉ EN TAZA FRÍA, Q/ POR REGLA GRAL. SUELEN SER DE LOZA BASTANTE GRUESA.
- ALGUNAS MÁQUINAS SUELEN TENER UN DISPOSITIVO ACCIONADO POR UN MANDO P/ Q/ LAS TAZAS ESTEN AUN MÁS CALIENTES.
- LA BANDEJA DE POSOS ADEMÁS DE ESTAR DESTINADAS A PONER LAS TAZAS MIENTRAS SE HACE EL CAFÉ, TIENE UNOS ORIFICIOS POR DONDE PASAN HACIA LA PARTE BAJA Y DONDE HAY UN DESAGUE, LOS RESTOS DE CAFÉ, AGUA, ETC.



# LA CAFETERIA

## ◦ LIMPIEZA DE LA CAFETERA

- LA LIMPIEZA DE LA CAFETERA HA DE SER **EXAGERADA**, YA Q/ ESTA A LA VISTA DE LOS CLIENTES, DEBE ESTAR SIEMPRE BRILLANTE.
- POR FALTA DE LIMPIEZA EL VAPORIZADOR CRIA UNA **COSTRA** MOTIVADA POR LA LECHE AL CALENTARLA O POR OTRO LIQUIDO.
- **LA LIMPIEZA SE HARA DESPUES DE CADA SERVICIO.**
- P/ LIMPIARLA SE QUITAN **1° LOS PORTACACILLOS**, SE SUMERGEN EN AGUA CALIENTE C/ DETERGENTE Y SE REFREGAN BIEN, SE ENJUAGAN, ESCURREN Y SECAN.
- **LOS CACILLOS O FILTROS DONDE SE DEPOSITA EL CAFÉ TAMBIEN SE DEBEN LAVAR** MUY BIEN FIJANDOSE Q/ LOS ORIFICIOS NO ESTEN OBSTRUIDOS, ENJUAGAR Y SECAR.
- CON AGUA JABONOSA **SE REFRIEGA LA BANDEJA DE POSOS Y TODA LA CAFETERA** PREVIAMENTE DESMONTADA. UNA VEZ ENJUAGADA SE LE SACA BRILLO C/ UNA BAYETA A TODO LO CROMADO.
- TENER ESPECIAL CUIDADO EN **DESENROSCAR LAS CABECILLAS DEL VAPORIZADOR Y SALIDA DE AGUA**, NO SOLAMENTE P/ LIMPIAR SINO P/ SERCIORARSE DE Q/ LOS AGUJEROS NO ESTEN OBSTRUIDOS, EN ESE CASO INTRODUCIR UN ALAMBRE FINO P/ LIMPIAR.
- UNA VEZ FREGADO Y LIMPIO COLOCAR **CADA COSA EN SU LUGAR.**
- SIEMPRE **DESCONECTAR** LA MAQUINA DE LA ELECTRIC. ANTES LIMP.



# LA CAFETERIA

## LIMPIEZA DEL CAJON DE POSOS DEL CAFÉ

- SE DEBE PRESTAR ESPECIAL ATENCION, DENTRO DE LA LIMPIEZA DE LA CAFETERA, AL CAJON DE POSOS DE CAFÉ, ES FRECUENTE VER Q/ ESTE SUCIO Y DESCUIDADO. HAY Q/ LIMPIARLO POR DENTRO Y FUERA CON DETERGENTE.

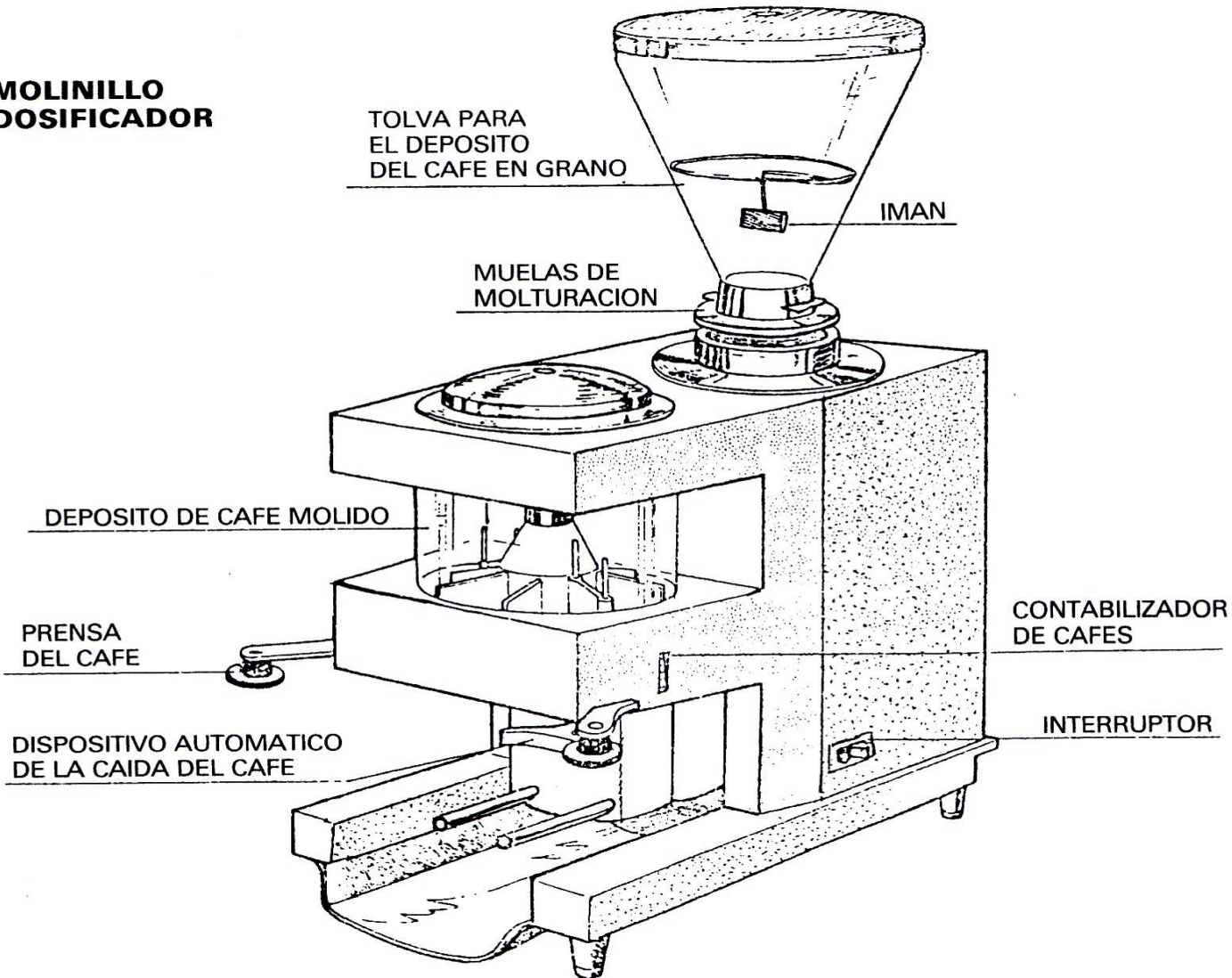
## MOLINO DOSIFICADOR DE CAFÉ

- ES UN APARATO ANEXO A LA CAFETERA Y SITUADO SIEMPRE AL LADO DE ESTA. ESTE MOLINO ES INDISPENSABLE P/ EL SERVICIO. ESTA COMPUESTO POR LAS SGTES. PARTES:
  - TOLVA DE TAPA
  - TRAMPILLA DE CIERRE
  - MUELAS DEL MOLINILLO, REGULABLE P/ GRADUAR MOLIENDA
  - PEQUEÑO IMAN (P/ IMPEDIR Q/ UNA PARTICULA METALICA PUEDA INTRODUCIRSE EN LAS MUELAS).
  - DEPOSITO P/ EL CAFÉ MOLIDO.
  - DEPOSITO DOSIFICADOR DE CAFÉ.
  - CONTABILIZADOR DEL N° DE CAFES EXTRAIDO DEL MOLINILLO
  - PRENSA P/ NIVELAR Y PRESIONAR EL CAFÉ EN EL CACILLO
- EL DISPOSITIVO DOSIFICADOR DEL CAFÉ SE ACCIONA POR MEDIO DE UNA PALANCA O POR UN CARRIL DONDE SE INTRODUCE EL PORTA Q/ AL EMPUJAR FACILITA LA SALIDA DEL CAFÉ, DESCARGANDO LO NECESARIO.
- CUANDO HAY UNA SALIDA DE CAFÉ EL CONTADOR LO REGISTRA.
- EL CAFÉ DEBE MOLERSE EN EL MOMENTO Q/ VAYA A EMPLEARSE
- USAR LATAS HERMETICAS P/ GUARDAR LOS GRANOS POR LA HUMEDAD



# LA CAFETERIA

## MOLINILLO DOSIFICADOR



# LA CAFETERIA

## ◦ LIMPIEZA DEL MOLINO DOSIFICADOR

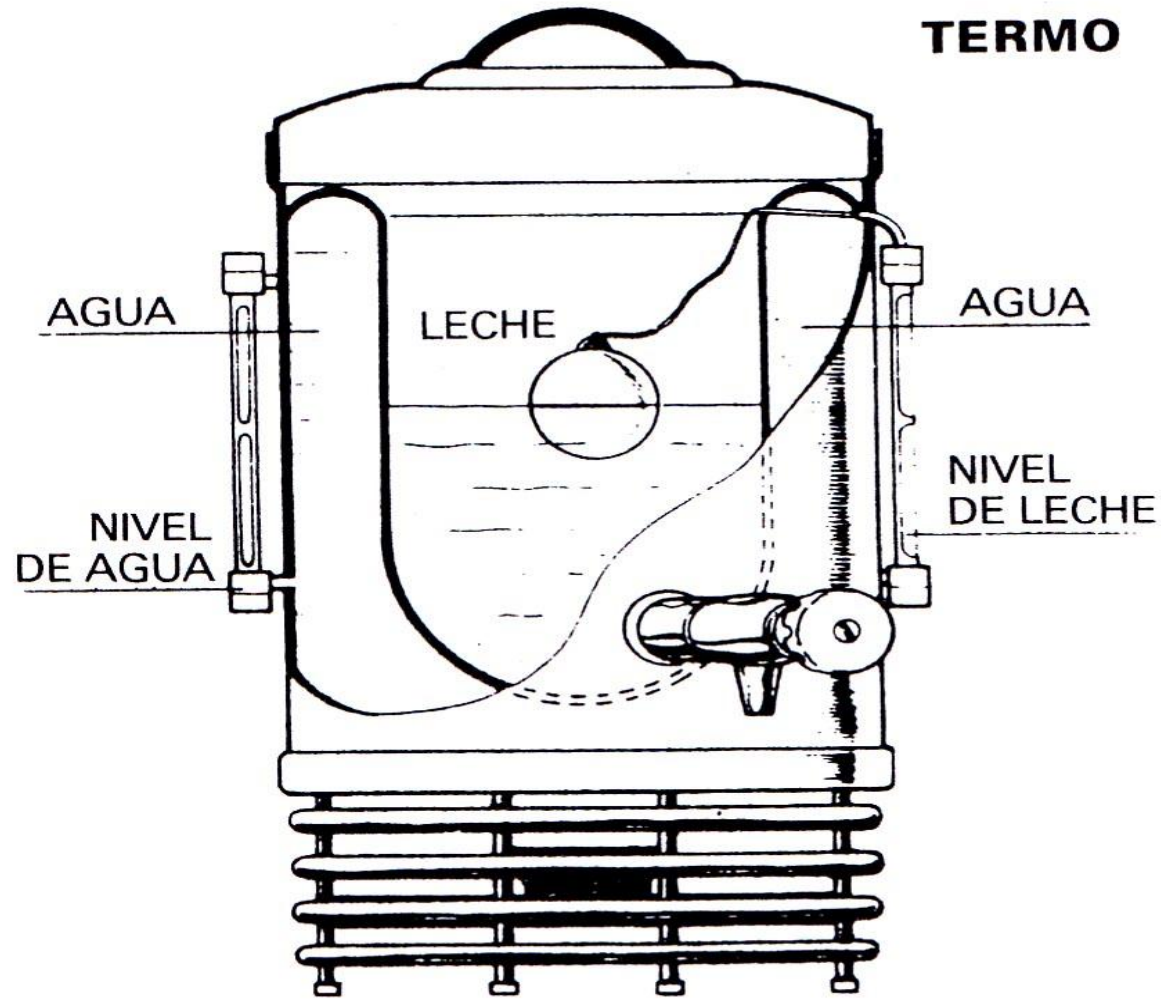
- ES IMPRESCINDIBLE **LIMPIARLO TODOS LOS DIAS** A FONDO Y DURANTE EL DIA REPASARLO VARIAS VECES P/ ABRILLANTARLO
- P/ SU LIMPIEZA DIARIA SE DESMONTA LA TOLVA, AFLOJANDO UNOS TORNILLOS. SI TIENE CAFÉ SE VACIARA EN UN RECIPIENTE Y LUEGO SE **ENJABONA Y ENJUAGA C/ AGUA TIBIA. SE ESCURRE Y SE SECA C/ UN PAÑO DE HILO.**
- LA TOLVA TIENE Q/ QUEDAR **PERFECTAMENTE SECA** YA Q/ LA **HUMEDAD PERJUDICA AL CAFÉ.**
- **LIMPIAR C/ UN PAÑO SECO EL IMAN** Y VOLVER A COLOCARLO EN EL INTERIOR DE LA TOLVA
- EL RESTO DEL MOLINO LIMPIARLO C/ PAÑO SECO (SI ES NECESARIO HUMEDECERLO UN POCO) DESPUES **ABRILLANTAR C/ PAÑO DE HILO.**
- **DESENCHUFAR** DE LA CORRIENTES ELEC. ANTES DE LIMPIAR.

## TERMO PARA LECHE

- ES EL COMPLEMENTE DE LA CAFETERA Y EL MOLINO, ES IMPRESCINDIBLE. CONSTA DE:
  - DEPOSITO P/ LECHE (CON NIVEL INDICADOR)
  - TAPADERA DE DEPOSITO
  - CAMARA DE AGUA C/ NIVEL INDICADOR
  - GRIFO DE SALIDA DE AGUA
- DENTRO DEL TERMO LA LECHE ESTA AL BAÑO MARIA (VER DIBUJO)
- LOS NIVELES INDICAN LA CANT. DE AGUA Y LECHE Q/ HAY EN EL TERMO HAY Q/ REPONERLOS CUANDO ESTOS BAJAN.



# LA CAFETERIA



# LA CAFETERIA

## LIMPIEZA DEL TERMO PARA LECHE

- POR LA NOCHE SE **SACAR LA LECHE EN UNA JARRA** Y SE METE A LA CAMARA.
- **DESCONECTE EL TERMO**
- TANTO AL ENFRIARSE COMO DURANTE EL DIA Q/ TIENE LECHE CALIENTE DENTRO, SE FORMA UNA COSTRA ALREDEDOR DEL RECIPIENTE, POR LO QUE SE LE DEBE **LLENAR DE AGUA CALIENTE CON UN CHORRO DE VINAGRE** P/ ABLANDARLO, LUEGO **REFREGARLO BIEN**.
- **EVITAR RASPAR C/ ALGUN INSTRUMENTO PUNZO CORTANTE**
- **EL AGUA SE DEBE ECHAR MUY CALIENTE Y DEJARLA ENFRIAR**. NO CONVIENE CONECTARLO P/ Q/ SE CALIENTE EL AGUA PUES TARDARIA MUCHO EN ENFRIARSE Y NO SERIA POSIBLE LIMPIAR EL TERMO SIN RIESGO DE QUEMARSE.
- PARA VACIAR EL AGUA DEL TERMO DE HARA **POR EL GRIFO** ESTE GRIPO SE DESMONTA Y **LIMPIA LA GRASA** DE LA LECHE Q/ FORMA UNA COSTRA Q/ SE DEBE ELIMINAR DIARIAMENTE.



# LA CAFETERIA

## LA BATIDORA Y LA TRITURADORA (TURMIX)

**LA BATIDORA** SE CONSIDERA COMO UNA MAQUINA COMPLEMENTO DE LA FUENTE DE SODA. CONSTA DE:

- CABEZA (DONDE ESTA ALOJADO EL MOTOR)
- ESPARRAGO
- FRESA- BATIDORA
- VASO MEZCLADOR
- PIVOTE DE SUJECION
- PESTAÑA METALICA ( QUE ES EL INTERRUPTOR)

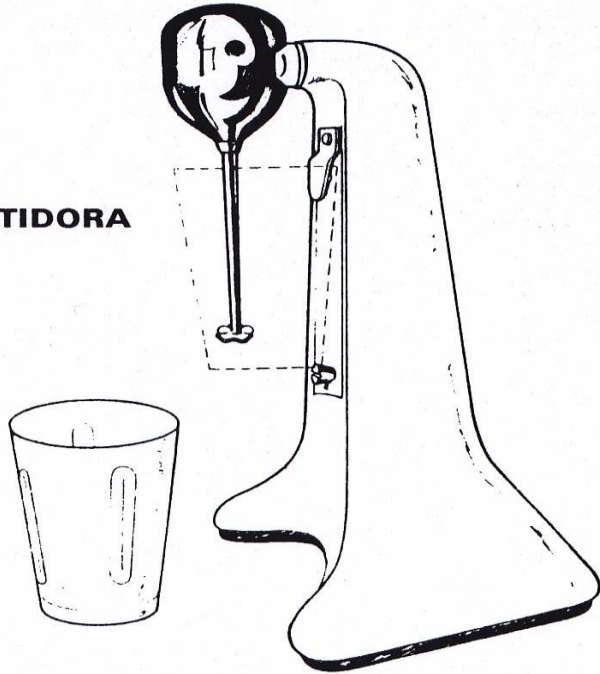
**LA TRITURADORA O TURMIX** Q/ ES IMPRESCINDIBLE EN TODAS LAS CAFETERIAS, SIRVE P/ PREPARAR ZUMOS, BATIDOS, PURES, MAYONESAS, ETC. CONSTA DE:

- UN VASO DE CRISTAL GRUESO
- CUCHILLAS EN FORMA DE HELICE ,EN EL FONDO DEL VASO
- BASE C/ EL MOTOR INCORPORADO, C/ VARIAS VELOCIDADES
- ES ACONSEJABLE UTILIZAR TRITURADORES INDUSTRIALES O SEMIINDUSTRIALES POR LA MAYOR RESISTENCIA DEL MOTOR.

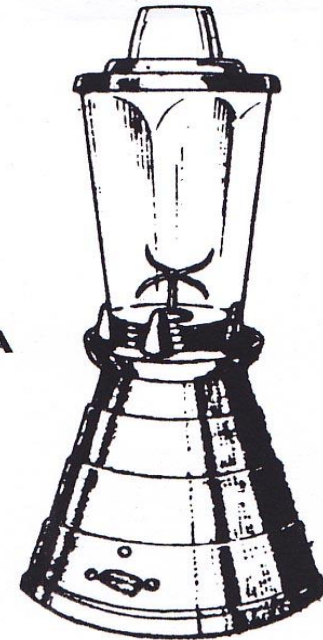


# LA CAFETERIA

**BATIDORA**



**TRITURADORA**



# LA CAFETERIA

## LIMPIEZA DE LA BATIDORA Y LA TRITURADORA

- ❑ LA LIMPIEZA DE LA BATIDORA ES MUY SENCILLA, SOLO SE TRATA DE LAVAR EL VASO Y PASAR UN PAÑO HUMEDO Y SECAR FROTANDO FUERTE P/ ABRILLANTAR EL RESTO DE LA BATIDORA.
- ❑ EN LA TRITURADORA, SE REFRIEGA EL VASO, CUIDANDO DE NO CORTARSE C/ LAS HELICES Y AL MISMO TIEMPO REALIZAR UNA LIMPIEZA CUIDADOSA DE ESTAS SACANDO RESIDUOS.
- ❑ LA BASE O CHASIS GRATE. ES CROMADA POR LO Q/ SOLO NECESITA PASARLE UN PAÑO HUMEDO Y ABRILLANTAR C/ OTRO SECO
- ❑ DESCONESTAR LAS MAQUINAS ANTES DE LIMPIARLAS

## EXPRIMIDORA

- ❑ HAY MUCHOS MODELOS Y TAMAÑOS, TODOS CONSTAN DE UNA CABEZA GTE. DE PORCELANA DONDE SE ALOJA EL EXPRIMIDOR GIRATORIO TAMBIEN CONSTA DE UNA BASE DONDE GIRA EL MOTOR.
- ❑ P/ LIMPIARLA, DESMONTAR LA CABEZA Y FREGARLA COMO SI SE TRATARA DE OTRA PIEZA CUALQUIERA DE PORCELANA.

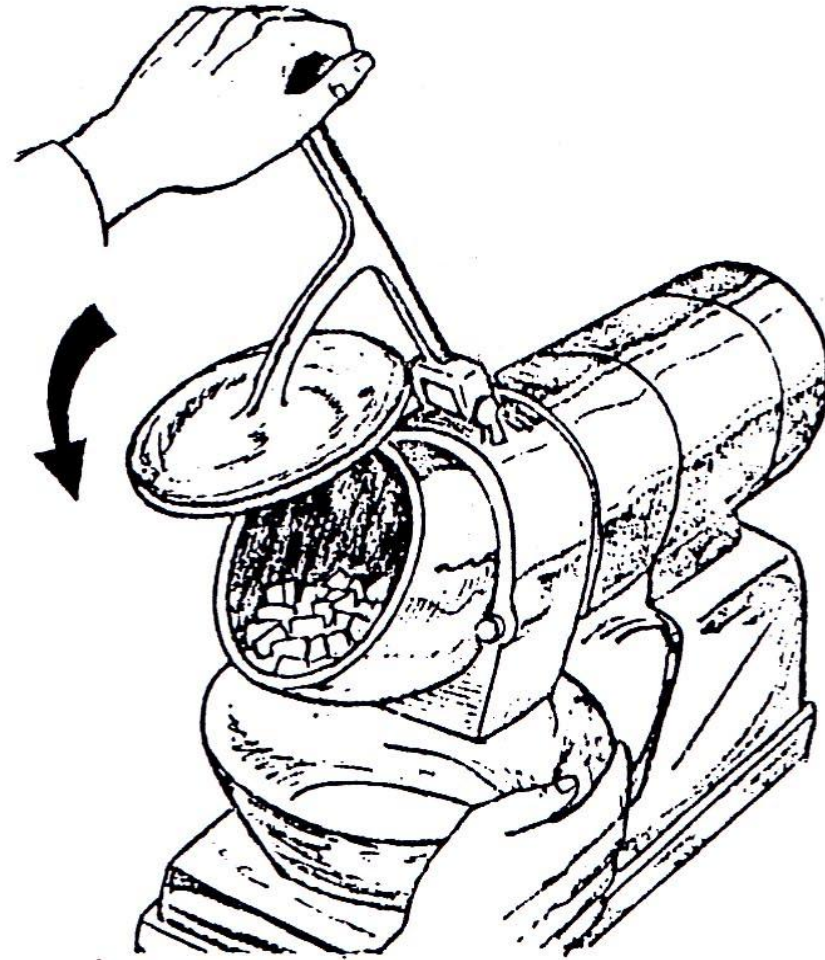
## PICADORA DE HIELO

- ❑ ES MAS COMUN EN BARES Q/ EN CAFETERIAS. ES MUY PRACTICA P/ HACER HIELO “FRAPPE” O “PILE” (MOLIDO C/ GRANIZO PEQUEÑO), USADO P/ COMBINACIONES C/ DAIQUIRI, “PIPERMIN FRAPPE, ETC).
- ❑ LA LIMPIEZA DE ESTA MAQUINA ES SOLO DE SECARLA Y ABRILLANTARLA. DESCONECTARLA PREVIAMENTE.



# LA CAFETERIA

**PICADORA DE HIELO**



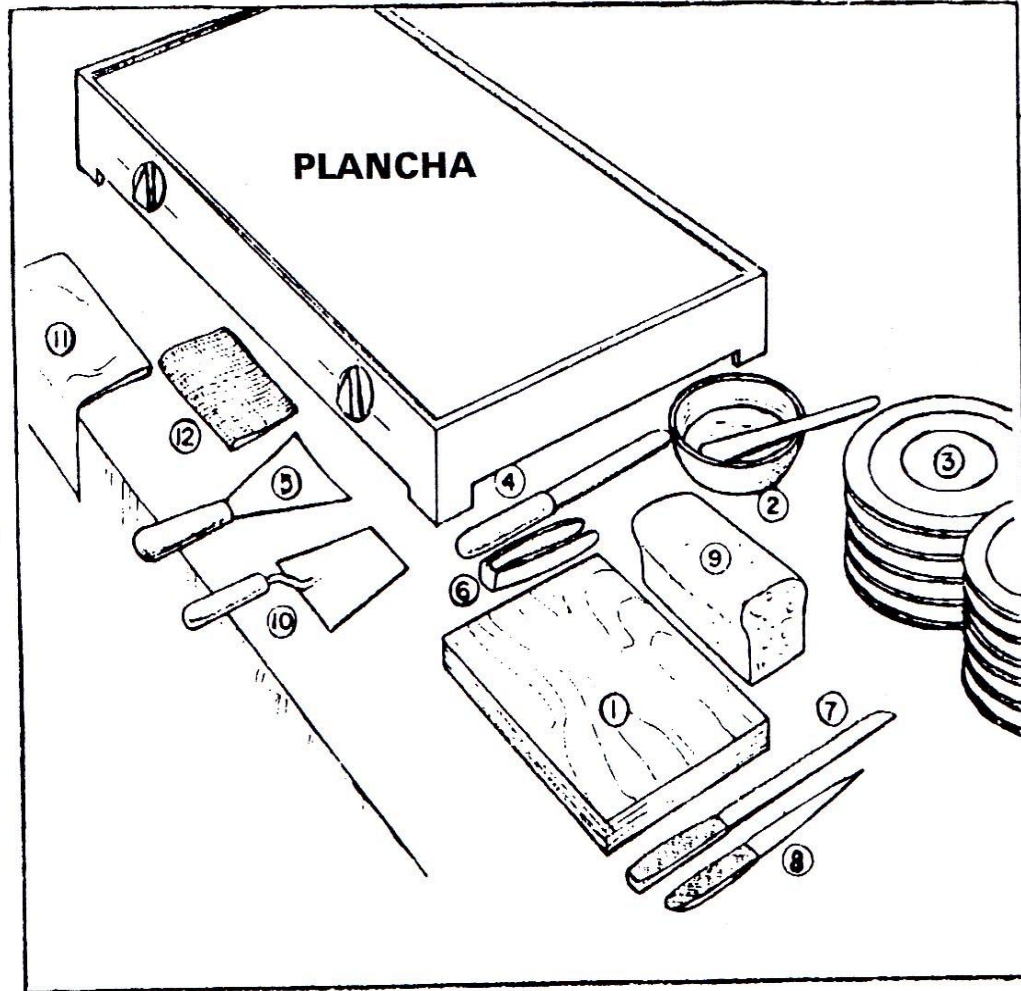
# LA CAFETERIA

## o LA PLANCHA

- AL IGUAL Q/ LA CAFETERA, LA PLANCHA ES **INDISPENSABLE** DENTRO DE UNA CAFETERIA SEA CUAL FUERE SU CATEGORIA.
- SE EMPLEA P/ SANDWICHES, TOSTADAS, TORTITAS, COMIDAS RAPIDAS, ETC.
- **SU LIMPIEZA ES CONSTANTE**, SI BIEN SE HACE UNA LIMPIEZA PROFUNDA EN LAS MAÑANAS.
- **LA PLANCHA O SUPERFICIE SIEMPRE HA DE ESTAR PULIDA Y RELUCIENTE**, DE LO CONTRARIO SE PEGAN LOS ALIMENTOS. DURANTE EL DIA DESPUES DE CADA USO SE RASPADA C/ UNA ESPATULA Y SE PASA UN PAÑO. LA LIMPIEZA PROFUNDA DE LA MAÑANA P/ LA SUPERFICIE, SE HARA COMO SIGUE:
  - ECHAR UN POCO DE VINAGRE SOBRE TODA LA SUPERFICIE
  - CONECTAR LA PLANCHA P/ CALENTARLA Y EL VINAGRE ACTUE
  - DESCONECTARLA Y RASPARLA A FONDO C/ LA ESPATULA PLASTICA SI ES DE TEFLON, SINO LO ES C/ UN CUCHILLO.
  - FREGARLA C/ UN POLVO ABRASIVO O ESPONJA DE ALUMINIO.
  - ENJUAGAR ABUNDANTEMENTE
  - SECAR
  - PASAR UN PAÑO IMPREGNADO LIGERAMENTE DE MANTEQUILLA
- **P/ LIMPIAR LO DEMAS C/:** COSTADOS, LLAVES O INTERRUPT., TUBOS Y QUEMADORES (SI ES A GAS) MESA O MARMOL DONDE ESTA COLOCADA LA PLANCHA, UTENSILIOS, SE REFREGARA Y LIMPIARA DE ACUERDO A NORMAS Y PRODUCTOS SEGÚN LOS MATERIALES.



# LA CAFETERIA



- ① TABLA
- ② BOL CON MANTEQUILLA Y ESPATULA DE MADERA
- ③ PLATOS DE POSTRE
- ④ ESPATULA METALICA
- ⑤ ESPATULA PARA RASCAR LA PLANCHA
- ⑥ PINZAS
- ⑦ CUCHILLO DENTADO
- ⑧ PUNTILLA GRANDE
- ⑨ PAN DE MOLDE
- ⑩ PALETA
- ⑪ PAÑO DE COCINA
- ⑫ REJILLA



# LA CAFETERIA

## B) MANEJO Y PUESTA A PUNTO DE LA MAQUINARIA

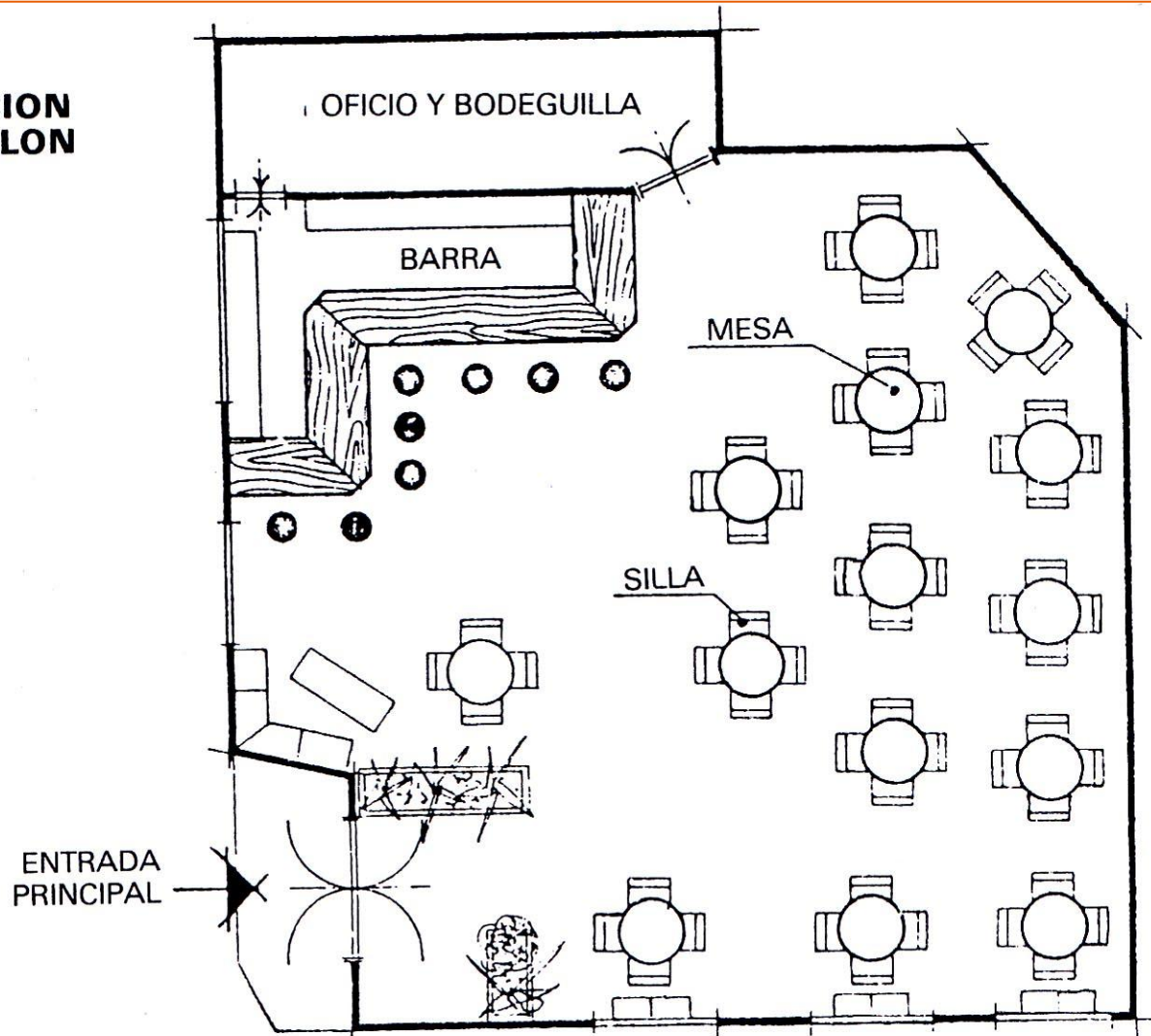
### INSTALACION GRAL. DE UNA CAFETERIA

- ❖ LOS ELEMENTOS FIJOS DE UNA CAFETERIA ADMITE UNA INFINIDAD DE VARIANTES Y ESTARAN FUNCION DE:
  - LAS DIMENSIONES Y CARACTERISTICAS DEL LOCAL
  - TIPO DE SERVICIO Q/ PRESTA AL PUBLICO
- ❖ AUNQUE EXISTAN VARIEDAD DE MARCAS Y MODELOS LA DIFERENCIA NO ES MUCHA. DONDE PUEDE VARIAR MUCHO ES EN LAS DIMENSIONES Y FORMA DEL MOSTRADOR/BARRA ASI COMO LA AMPLITUD, DECORACION Y DEL MOBILIARIO DE LA SALA.
- ❖ CONDICIONES IMPRESCINDIBLES P/ EL ÉXITO DE LA CAFETERIA:
  - 1) **FUNCIONALIDAD**, Q/ TODO SEA COMODO, ESTO SE TRADUCE EN:
    - P/ EL CLIENTE:
      - MUEBLES COMODOS
      - ESPACIO SUFIC. ENTRE MESAS, SILLAS Y BARRA
      - BAÑOS CUIDADOS Y LIMPIOS
    - P/ EL SERVICIO:
      - AMPLITUD EN BARRA P/ PODER TRABAJAR BIEN
      - MONTAJE RACIONAL DE LA MAQUINARIA
      - ESTANTERIAS ASEQUIBLES
      - “OFFICE” U OFICIO AMPLIO.



# LA CAFETERIA

## PLANO-COLOCACION DE MESAS EN SALON



# LA CAFETERIA

## 2) *CONJUNTO ACOGEDOR PARA EL CLIENTE*, ES DECIR:

- ILUMINACION ADECUADA
- DECORACION SEDANTE
- REFRIGERACION Y CALEFACCION
- ATMOSFERA LIMPIA, SIN HUMOS
- MUSICA AMBIENTAL SUAVE Y SIN ESTRIDENCIAS
- SERVICIO RAPIDO Y SIN NERVIOSISMOS
- UNIFORMIDAD CORRECTA EN EL PERSONAL
- CAPASITACION PROFESIONAL P/ LOS EMPLEADOS
- BUENA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS
- MATERIAL BIEN LIMPIO Y CUIDADO

❖ SON MUCHOS DETALLES Q/ SE DEBEN TOMAR EN CTA. P/ OFRECER UN BUEN SERVICIO A LOS CLIENTES.

❖ LA DISTRIBUCION DE LA MAQUINARIA E INSTALACIONES FIJAS Y ESENCIALES DENTRO DEL MOSTRADOR NO SON UNIFORMES, NO HAY NORMAS ERICTAS YA QUE LOS ELEMENTOS SON BASTANTES SEMEJANTES.



# LA CAFETERIA

## BARRA O MOSTRADOR

ES LA ZONA DONDE SE SIRVE DIRECTAMENTE AL CLIENTE, EXISTEN INFINIDAD DE MATERIALES DE LOS CUALES PUEDE ESTAR HECHO PERO LO LOGICO ES USAR UN MATERIAL DE FACIL LIMPIEZA.

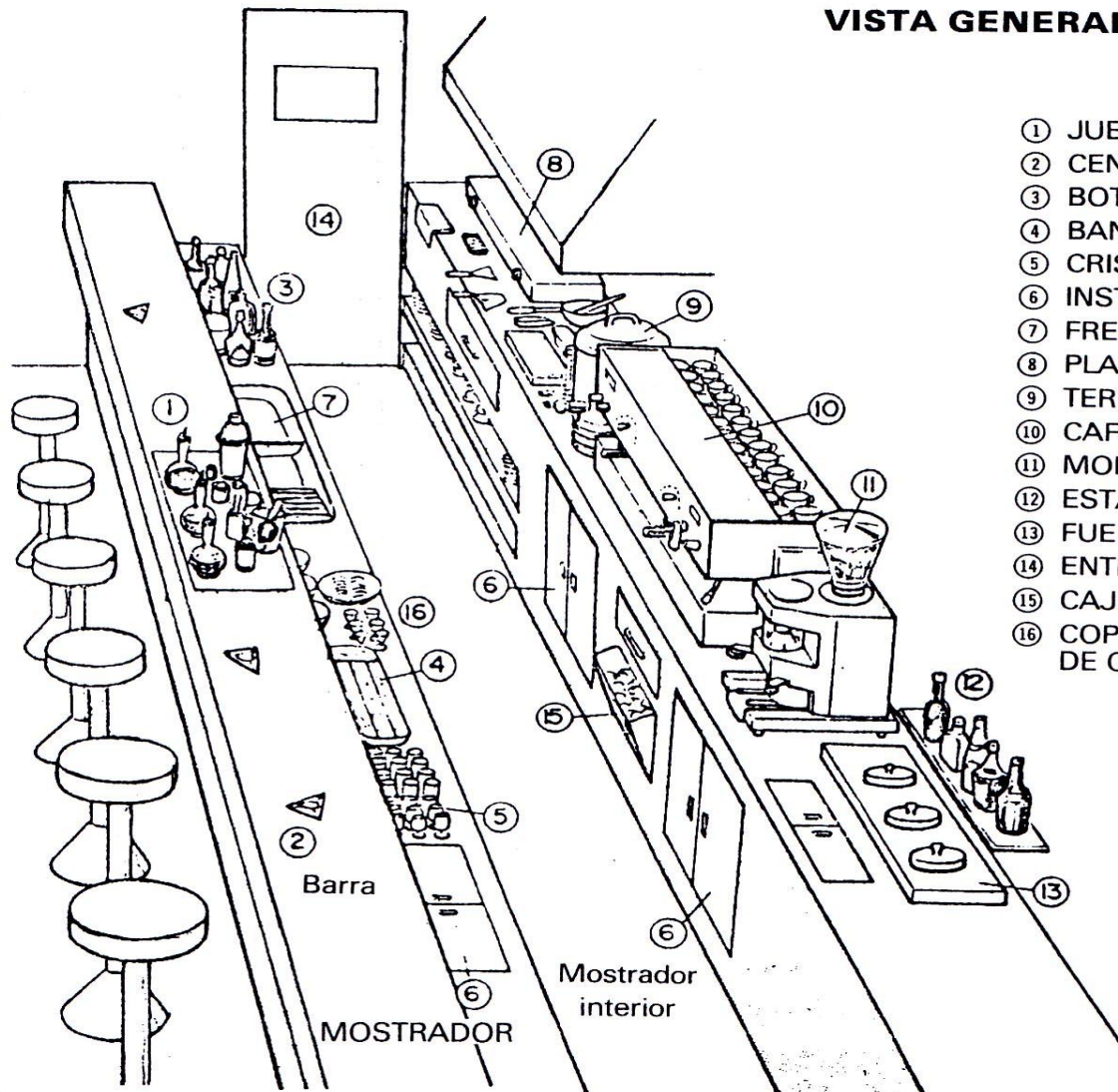
### INTERIOR DEL MOSTRADOR O BARRA

- ❑ EN LA SUPERFICIE SE DEPOSITAN EL SERVICIO DE CONSUMICION
- ❑ DEBAJO HAY UN ESCALON DONDE SE SITUAN ELEMENTOS INDISPENSABLES P/ EL SERVICIO Y Q/ NO DEBEN ESTAR A LA VISTA:
  - EL FREGADERO (LAVAPLATOS)
  - CAMARAS FRIGORIFICAS
  - BOTELLEROS
  - PLATOS
  - CUBIERTOS
  - FUENTE DE SODA, ETC.
- ❑ EN LA PARTE INTERNA SE SITUAN LOS ELEMENTOS NECESARIOS P/ EL SERVICIO Y TAMBIEN LA PREPARACION DE ALGUNOS SERVICIOS.
- ❑ AUN CUANDO TODO EL MATERIAL SE LAVA EN EL “OFFICE” ALGUNAS COSAS SE LIMPIAN EN EL LAVAPLATOS DEL PROPIO MOSTRADOR.
- ❑ LA DISTRIBUCION DE ESTANTES, CAJONES Y VITRINAS DENTRO DEL MOSTRADOR P/ COLOCAR LOS UTENSILIOS ESTA EN RELACION C/ EL TAMAÑO, TIPO DE LOCAL Y TIPO DE SERVICIO Q/ OFREZCA.



# LA CAFETERIA

## VISTA GENERAL DEL MOSTRADOR



- ① JUEGO DE COCTELERIA
- ② CENICEROS
- ③ BOTELLAS
- ④ BANDEJA DE CUBIERTOS
- ⑤ CRISTALERIA
- ⑥ INSTALACION FRIGORIFICA
- ⑦ FREGADERO
- ⑧ PLANCHA Y UTENSILIOS
- ⑨ TERMO
- ⑩ CAFETERA-EXPRESS
- ⑪ MOLINILLO DOSIFICADOR
- ⑫ ESTANTERIA CON BOTELLAS
- ⑬ FUENTE DE SODA
- ⑭ ENTRADA AL «OFFICE»
- ⑮ CAJON DE POSOS
- ⑯ COPAS Y ELEMENTOS DE COCTELERIA



# LA CAFETERIA

## CONSIDERACIONES CON RESPECTO AL CLIENTE

- ❑ EN LAS CAFETERIAS SE REALIZA UN SERVICIO AL PUBLICO Q/ OBLIGA A LOS EMPLEADOS A EXTREMAR MEDIDAS DE **CORTECIA Y RESPETO AL CLIENTE**. UN BUEN PROFESIONAL TOMARA EN CTA.:
  - 1) **COMPETENCIA Y SOLIDA PREPARACION PROFESIONAL**
  - 2) **GRAN VOCACION, PUES EL TRABAJO MUCHAS VECES CAE EN FECHAS ESPECIALES Y HORARIOS DISPARES.**
  - 3) **DEDICACION Y MUCHO DOMINIO DE SI MISMO P/ LIDIAR CON CLIENTES DIFICILES.**
  
- ❑ TODO BUEN PROFESIONAL DEBE TENER SIEMPRE **INQUIETUDES Y DESEOS DE SUPERACION.**
  
- ❑ LA **VOCACION** ES MUY IMPORTANTE EN TODA ACTIVIDAD HUMANA, PUES AUNQUE SEA COMPETENTE Y EXPERIMENTADO EN SU PROFESION NO TRIUNFARA DE NO SENTIR UNA VERDADERA VOCACION.(**ES IMPORTANTE Q/ LE GUSTE LO Q/ HACE**)
  
- ❑ EL PROFESIONAL DE HOSTELERIA DEBERA SENTIRSE **ORGULLOSO** DE SU OFICIO, DEBERA REALIZAR SU TRABAJO CON SATISFACCION, ALEGRIA Y DEDICACION.



# LA CAFETERIA

## ○ LA CAFETERA

- EN CAFETERIAS, BARES Y SIMILARES SE SIRVEN ENTRE OTRAS COSAS, CAFES, INFUSIONES Y BEBIDAS ALCOHOLICAS CALIENTES. EN LOCALES DE MUCHA VENTA EXISTE UN DEPARTAMENTO (CAFETERO) DEDICADO EN EXCLUSIVA AL MENEJO DE LA CAFETERA.

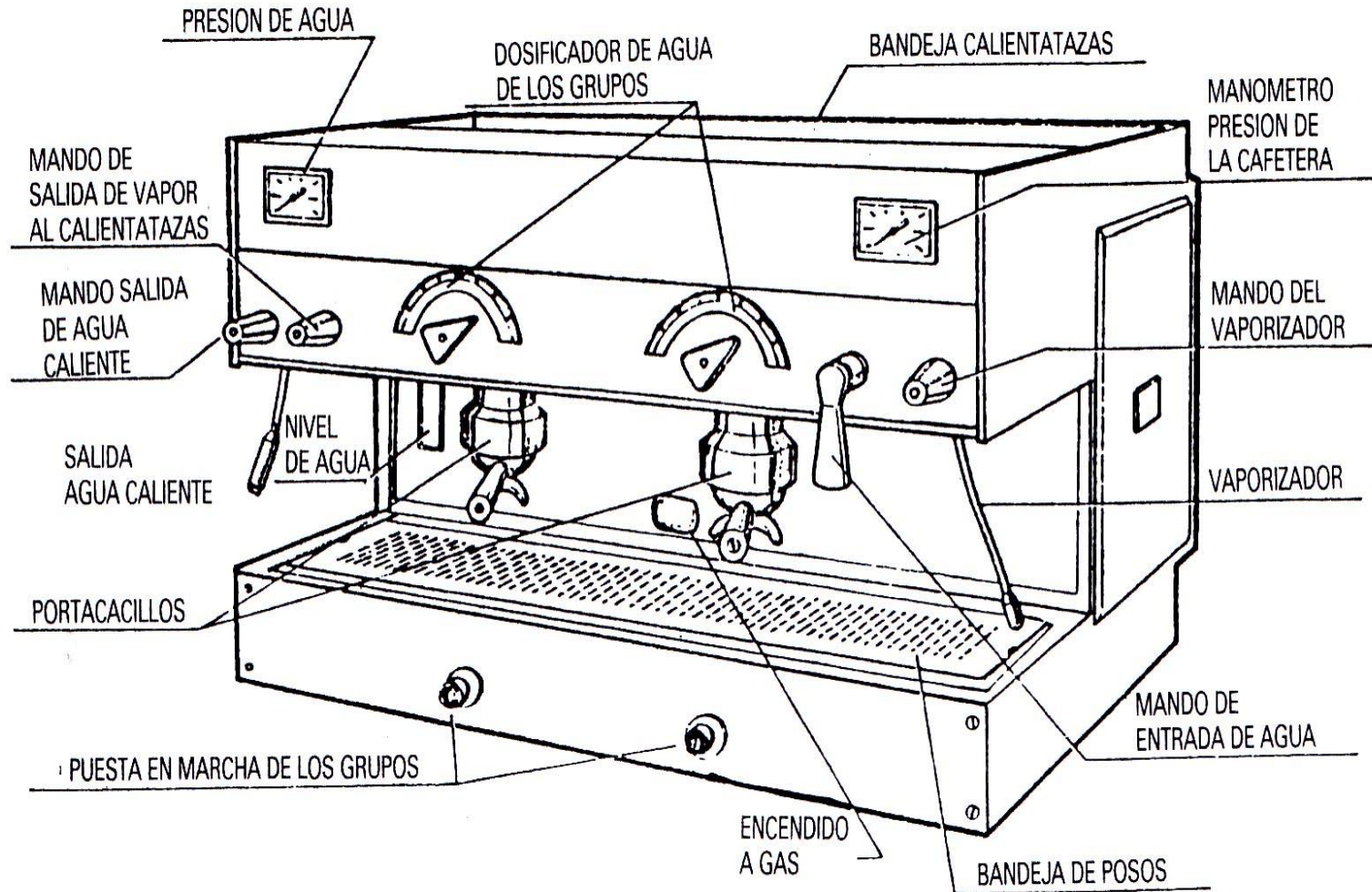
## TIPOS DE CAFETERAS

- LA MAQUINA DE HACER CAFES Q/ UTILIZA VAPOR DE AGUA SE CONOCE COMO **“CAFETERA EXPRESS”**.
- HAY DIVERSAS MARCAS Y TIPOS DE CAFETERAS. SUS CARÁCTER. Y MANEJO SON SIMILARES. PUEDEN SER **MANUALES O AUTOMATICAS**
- LAS AUTOMATICAS TIENEN MANDOS Y PULSADORES **ELECTRON.** Q/ NO HAY Q/ ESTAR PENDIENTE DE ELLOS CUANDO HACEN EL CAFÉ
- **LOS PORTAS PUEDEN TENER UNO O DOS ORIFICIOS DE SALIDA DE CAFÉ.** CUANDO SE QUIEREN HACER 2 CAFES SIMULTANEAMENTE SE DARAN 2 GOLPES O SE EXTRAERA UNA DOBLE CARGA DE CAFÉ DEL MOLINILLO DOSIFICADOR Y SE COLOCARAN 2 TAZAS DEBAJO. POR EL CONTRARIO CUANDO C/ UN PORTA DOBLE SE QUIERE HACER 1 SOLO CAFÉ, SE EXTRAERA UNA SOLA CARGA Y LA TAZA SE COLOCARA DE FORMA Q/ DE LOS 2 ORIFICIOS VIERTAN CAFÉ SOBRE LA TAZA
- P/ PRODUCIR EL VAPOR DE AGUA NECESARIO P/ HACER CAFÉ, SE NECESITA UNA **FUENTE DE CALOR.** ESTA PUEDE GENERARSE POR GAS O ELECTRICIDAD, INCLUSO EN ALGUNAS MAQUINAS ES MIXTA.



# LA CAFETERIA

## CAFETERA EXPRESS



# LA CAFETERIA

## PARTES PRINCIPALES DE LA CAFETERA

- LA CAPASIDAD DE LAS CAFETERAS SE CALCULA POR “GRUPOS”. HAY CAFETERAS DE 1 SOLO GRUPO, 2, 3, 4 O MAS GRUPOS. EL GRUPO COMPRENDE DE:

1. CUERPO DEL GRUPO
2. PORTACACILLOS O PORTA
3. CACILLOS O FILTROS

- EN LOS LADOS EXTREMOS DE LA CAFETERA HAY 2 TUBOS PEQUEÑOS: POR UN LADO SALE SOLAMENTE VAPOR Y SE USA P/ CALENTAR LOS LIQUIDOS LLEGANDO HASTA LA EBULLICION. POR EL OTRO TUBO SALE AGUA HIRVIENDO Q/ ES LA Q/ SE USA P/ HACER INFUSIONES, COMO TES, MANZANILLAS, ETC.

## PUESTA A PUNTO DE LA CAFETERA

- LAS TAZAS SE COLOCARAN ORDENADAMENTE EN LA PARTE SUPERIOR DE LA CAFETERA P/ **MANTENERLAS CALIENTES**
- EL VAPOR DE AGUA MANTIENE DENTRO DE LA CAFETERA UNA **PRESION INDISPENSABLE P/ HACER LA INFUSION DEL CAFÉ**. EN EL EXTERIOR DE LA CAFET. EXITE UN MEDIDOR DE PRESION O **MANOMETRO** Q/ ESTA GRADUADO EN **ATMOSFERAS**.
- SALVO ALGUNAS LAS CAFET. ESTAN FABRICADAS P/ OPERAR A 1.5 ATMOSFERAS. HAY UNA RELACION DIRECTA ENTRE EL **VAPOR** Q/ PRODUCE EL AGUA CALIENTE Y LA **PRESION** Q/ TIENE LA MAQUINA.



# LA CAFETERIA

## PUESTA A PUNTO DE LA CAFETERA

- HAY Q/ EFECTUAR EL **RELLENADO DEL DEPOSITO DE AGUA** EN LOS MOMENTOS EN Q/ NO SE UTILICE LA CAFET. P/ DARLE TIEMPO A Q/ EL AGUA ALCANCE LA TEMPR. NECESARIA Y LA MAQU. MARQUE LAS 1.5 ATMOSF. DE PRESION P/ HACER UN CAFÉ OPTIMO.
- LA CAFETERAS DE 4 CUERPOS TIENEN DOBLE CALDERIN O DEPOSITO ITERIOR P/ EL AGUA, ASI COMO 2 MANOMETROS (MEDIDOR DE PRESION) Y TRABAJAN COMO SI FUERAN 2 CAFETERAS. ASI, **EL LLENADO DE AGUA PUEDE SER ALTERNO**, MIENTRAS 1 DE LOS CALDERINES ADQUIERE PRESION NECESARIA, CON LOS 2 GRUPOS DEL OTRO CALDERIN SE SIRVEN LOS CAFES.
- AL EMPEZAR LA JORNADA O DURANTE EL DIA (SI NO HAY MUCHO CONSUMO DE CAFÉ) LOS GRUPOS ESTAN FRIOS, ENTONCES ES CONVENIENTE **“PURGARLOS”**, ES DAR SALIDA AL VAPOR SIN HABER COLOCADO EL CAFÉ EN LOS PORTAS, CONSIGUIENDO:
  - QUITAR LOS POSOS O LIMPIAR LOS CONDUCTOS DE SALIDA DE VAPOR.
  - CALENTAR EL GRUPO P/ Q/ CAFÉ SALGA BIEN CALIENTE.
  - COMPROBAR SI LA MEDIDA DEL MANOMETRO ES LA CORRECTA (1.5 AT.)
- ES FRECUENTE Q/ EL AIRE MEZCLADO C/ EL AGUA AL ENTRAR AL CALDERIN EJERZA PRESIN SOBRE EL MANOMETRO Y APAREZCA UNA MEDIDA Q/ NO CORRESTONDA A LA TEMPR. REAL DEL AGUA, POR ESO CONVIENE **PURGAR TODOS LOS GRUPOS Y ABRIR EL VAPORIZADOR** ANTES DE EMPEZAR EL SERVICIO.

# LA CAFETERIA

## PUESTA A PUNTO DE LA CAFETERA

- ES FRECUENTE Q/ EL AIRE MEZCLADO C/ EL AGUA AL ENTRAR AL CALDERIN EJERZA PRESIN SOBRE EL MANOMETRO Y APAREZCA UNA MEDIDA Q/ NO CORRESTONDA A LA TEMPR. REAL DEL AGUA, POR ESO CONVIENE **PURGAR TODOS LOS GRUPOS Y ABRIR EL VAPORIZADOR** ANTES DE EMPEZAR EL SERVICIO.
- CUANDO SE PURGAN LOS GRUPOS, SALE AGUA Q/ SE VIERTE EN LA BANDEJA DE POSOS SITUADA DEBAJO DE LOS GRUPOS, LA CUAL TIENE UN DESAGUA EN LA PARTE INFERIOR.
- LOS **PRESOSTATOS** DE LAS CAFETERAS SIRVEN P/ REGULAR LA PRESION Y LA TEMPERATURA DEL AGUA, AUMENTANDO O DISMINUYENDO LA FUENTE DE CALOR. DE NO SER ASI LA PRESION PUEDE AUMENTAR MUCHO Y LLEGAR A ESTALLAR EL CALDERIN DE AGUA.
- A TRAVES DEL **TUBITO DE CRISTAL** Q/ ESTA EN LA PARTE EXTERIOR SE PUEDE VER SI LA MAQ. TIENE **AGUA SUFICIENTE**, CUANDO EL NIVEL DE AGUA ES BAJO, SE RELLENA. SI SE QUE QUERADA S/ AGUA EL EXCESIVO CALOR HACE QUE SE RAJE EL CALDERIN.
- CUANDO LA CAFETERA ES **ELECTRICA** EL ENCENDIDO SE HACE APRETANDO UN INTERRUPTOR. SI ESTA ALIMENTADA A **GAS**, CONVIENE ENCENDERLA C/ UNA SERVILLETA BIEN RETORCIDA YA Q/ UNA CERILLA NO ALCANZA HASTA LOS QUEMADORES. NO ABRIR EL PASO DEL GAS HASTA NO TENER LA SERVILLETA ENCENDIDA SINO SE PUEDE PRODUCIR UN FOGONAZO Q/ CAUSA QUEMADURAS.



# LA CAFETERIA

## MOLINO DE CAFÉ

- ❑ EL MOLINO TIENE LA MISION PRINCIPAL DE **MOLER** EL CAFÉ PERO TAMBIEN LA DE **DOSIFICAR** EL CAFÉ P/ CADA INFUSION. DE AHÍ SU NOMBRE **MOLINILLO-DOSIFICADOR**. ES IMPORTANTE Q/ EL CAFÉ TENGA LA DOSIS EXACTA POR EL SABOR Y P/ EVITAR DESPERDICIOS.

## PREPARACION Y CARGA DEL MOLINILLO

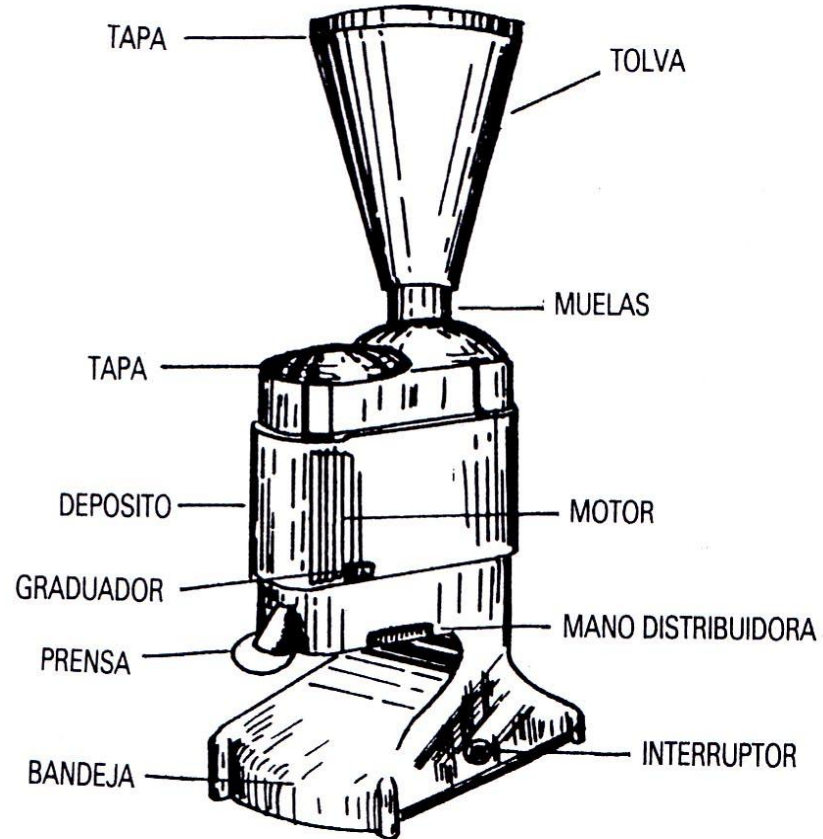
- ❑ P/ CARGARLO SE LEVANTA LA TAPA DE LA TOLVA Y SE VIERTEN LOS GRANOS DE CAFÉ, CONECTANDO LA ELECTRICIDAD.
- ❑ EN LAS PARTES DE LAS MUELAS HAY UN REGULADOR NUMERADO DEL GRADO DE MOLIENDA DEL CAFÉ, SEGÚN SE GRADUE EL CAFÉ SALE MOLIDO MAS FINO O MAS GRUESO. ( A MAYOR SEPARACION DE LAS MUELAS EL CAFÉ SALE MAS GRUESO).
- ❑ ESTA GRADUACION DEL MOLIDO ES IMPORTANTE YA Q/ SI ESTA EL CAFÉ MUY FINO O MUY GRUESO NO SERA LA FORMA CORRECTA.
- ❑ FACTORES Q/ OBLIGAN A REVISAR PERIODICAMENTE EL MOLIDO:

- TAMAÑO Y TIPO DE CAFÉ UTILIZADO
- PUNTO DE HUMEDAD DEL CAFÉ
- DESGASTE DE LAS MUELAS



# LA CAFETERIA

## MOLINO DOSIFICADOR



# LA CAFETERIA

## DEPOSITO DE MOLIDO DE CAFÉ

- ❖ EL CAFÉ MOLIDO SALE POR UNA VENTANILLA A VA A PARAR EL UN DEPOSITO DE CAFE. EN EL FONDO DE ESTE DEPOSITO Q/ ESTA COLOCADO JUSTO DEBAJO DE LAS MUELAS HAY UN ORIFICIO C/ UNAS ASPAS, ESTAS SE ACCIONAN AL EMPUJAR EL CARRIL POR EL PORTACARRILLO, LAS HACEN GIRAR Y SALE UNA DOSIS DE CAFÉ.
- ❖ EXISTEN OTROS MOLINOS DOSIFICADORES Q/ EN LUGAR DE ACCIONAR LAS ASPAS, AL EMPUJAR EL CARRIL C/ EL PORTA, ES NECESARIO ACCIONAR UNA PALANCA DE MANO.
- ❖ LA DOSIS NECESARIA P/ UNA INFUSION ES DE **5 GRS. APROX.**, VARIA LA CANT. SEGÚN EL **TIPO Y LA CALIDAD DEL CAFÉ**. P/ ESO ES EL **REGULADOR** DE LA MAQ. Q/ PERMITE PREVIAMENTE FIJAR LA DOSIS.
- ❖ ALGUNOS MOLINOS TIENE DEBAJO DE LA SALIDA DEL DOSIFICADOR UNA BANDEJA Q/ RECIBE EL CAFÉ Q/ CAE FUERA DEL PORTA. SI NO LA TIENE COLOCAR UN PLATO P/ EVITAR PERDIDAS.

## MOLIENDA DEL CAFÉ

- ❖ ANTES DE COMENZAR EL SERVICIO, MOLER LA CANT. **NECESARIA** DE CAFÉ. P/ UN TIEMPO PRUDENCIAL.
- ❖ **EL CAFÉ MOLIDO PIERDE AROMA**. NO HAY QUE MOLER DEMASIADO SINO CONFORME LO VAYA NECESITANDO.
- ❖ EL MOLINO, ADEMAS DE CONTAR C/ UN CONTABILIZADOR DE CAFES Q/ SE EXTRAEN CUENTA C/ UNO O DOS SALIENTES O **PRENSAS** P/ REGULAR EL CAFÉ Q/ CAE EN EL CACILLO Y PRENSARLO, EL **PRENSADO DEBE SER SUAVE** SINO SE FORMA UNA MASA COMPACTA Q/ IMPIDE UNA BUENA INFUSION.



# LA CAFETERIA

## TERMO DE LECHE

- LA LECHE ES TAN **INDISPENSABLE** COMO EL CAFÉ EN LAS CAFETER.
- P/ CONSERVAR LA LECHE CALIENTE S/ Q/ SE EVAPORE O TOME UN COLOR AMARILLENTO POR SU EXCESIVA EXPOSICION AL FUEGO HAY Q/ CALENTARLA AL **BAÑO MARIA**, ESTO ES **EL TERMO**.

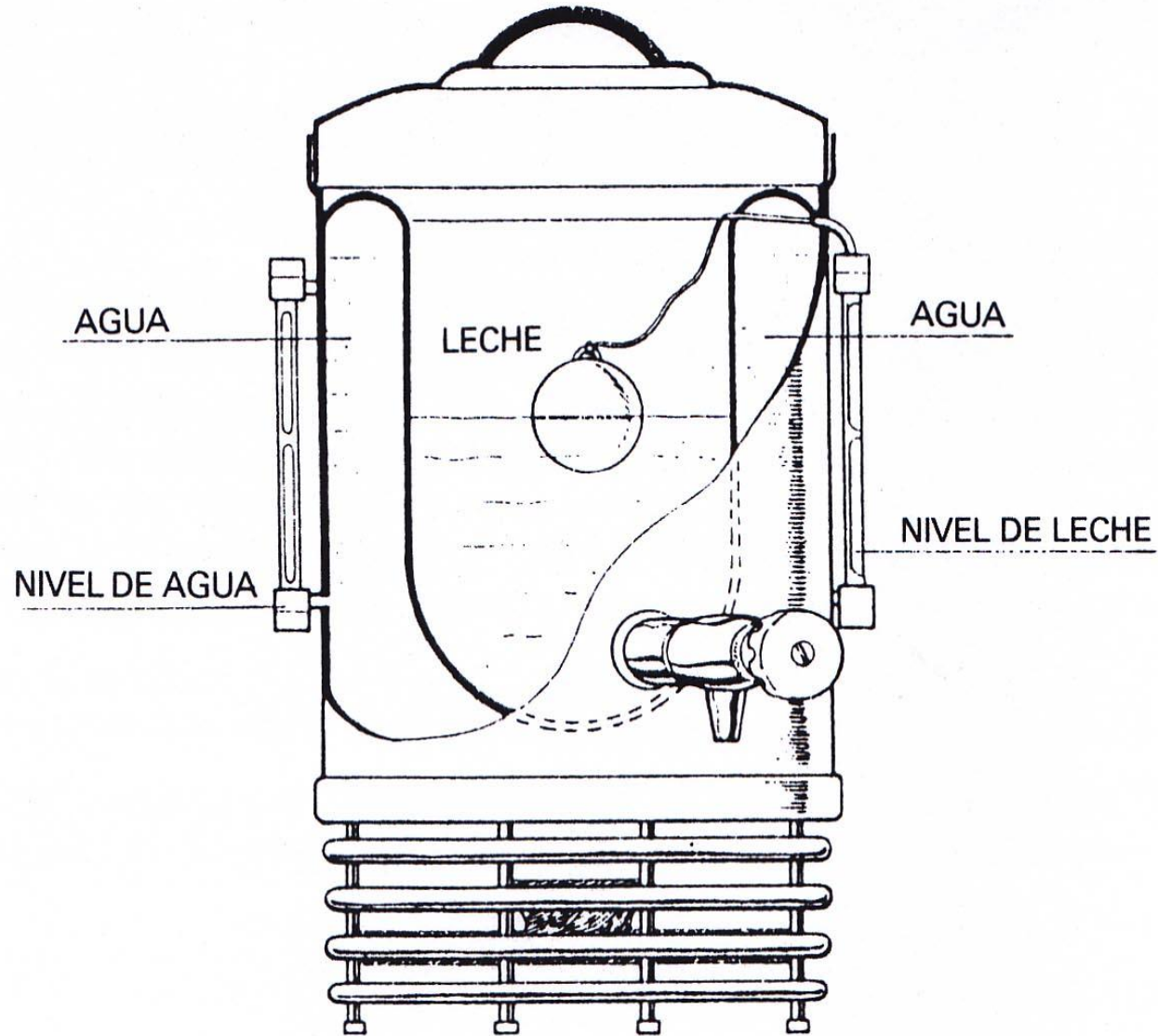
## PREPARACION DEL TERMO PARA EL SERVICIO:

- UNA VEZ LLENADA EL AGUA HASTA EL NIVEL NECESARIO, VERTER LA LECHE Y TAPAR BIEN P/ EVITAR EVAPORACIONES.
- SE DEBE COLOCAR UN PAÑO C/ UN JARRA, DEBAJO DEL GRIFO POR DONDE SALE LA LECHE P/ RECOGER EL GOTEO DE ABRIR Y CERRAR
- ES ACONSEJABLE LLENARLO C/ LA CANT. DE LECHE P/ **TODO UN TURNO** DE SERVICIO YA QUE AL RELLENAR C/ LECHE DE DISTINTA TEMP., MARCA O FECHA DE EMBASE PUEDE FERMENTAR O CORTAR.
- SITUAR EL TERMO A UN LADO DE LA CAFETERA Y AL OTRO LADO EL MOLINO- DOSIFICADOR
- CUANDO POR ALGUN MOTIVO NO HAYA LECHE CALIENTE, SE VERTERA  $\frac{3}{4}$  DE LECHE EN UNA JARRITA Y SE CALENTARA CON EL **TUBO DE VAPOR** O VAPORIZADOR DE LA CAFETERA.
- ESTAS 3 MAQUINAS SE USAN PERMANENTEMENTE Y ESTAN A LA VISTA DEL CLIENTE POR LO Q/ SU **LIMPIEZA DEBE SER CONSTANTE**.



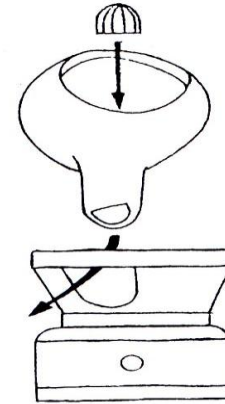
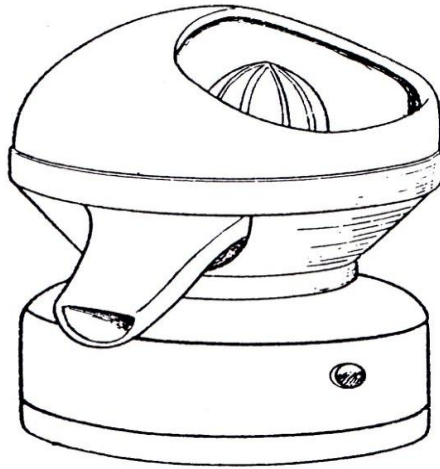
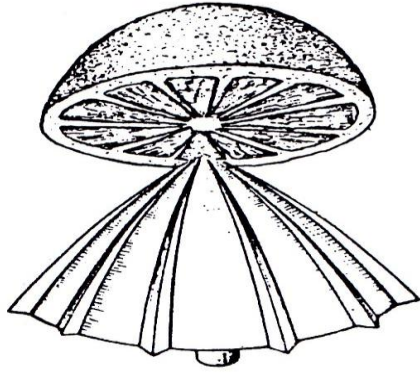
# LA CAFETERIA

## TERMO

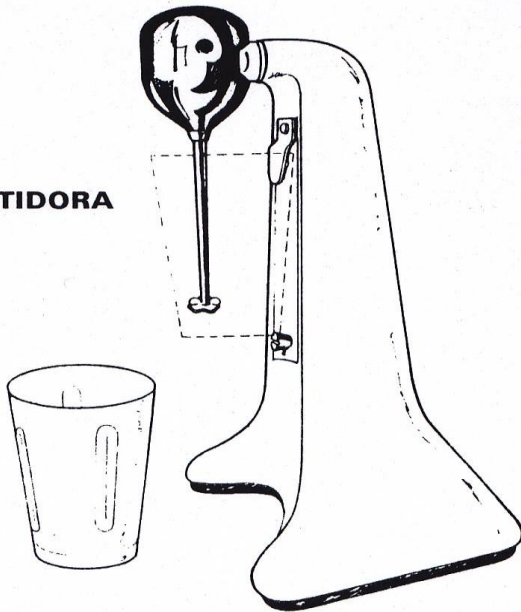


# LA CAFETERIA

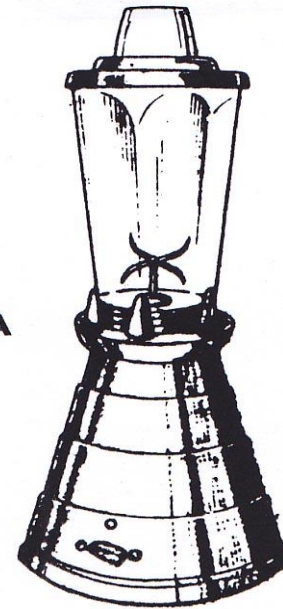
**EXPRIMIDORA**



**BATIDORA**



**TRITURADORA**



# LA CAFETERIA

## LA BATIDORA

- ❖ SU MANEJO ES MUY SIMPLE. SE COLOCA EN UN VASO C/ UN DOSIFICADOR 2 BOLAS DE HELADO, LECHE Y SIROPE, SE SITUA EL VASO C/ DEL ESPARRAGO DE LA BATIDORA DENTRO, SE ACCIONA UNA PESTAÑA Y SE ACCIONA, POR UNOS MINUTOS Y SE SIRVE EL BATIDO. DESPUES DE CADA USO SE LIMPIAN TODOS LOS UTENCILIOS.

## LA TRITURADORA- LICUADORA.

- ❖ SIRVE P/ HACER BATIDOS O ZUMOS DE FRUTA. SE PICA LA FRUTA O LO Q/ HAY Q/ TRITURAR EN PEQUEÑOS TROZOS. EL VASO NO DEBE LLENARSE MAS DE 2/3. P/ EVITAR DERRAMES.
- ❖ SE TAPA EL VASO SE LO COLOCA EN LA ESPIGA Q/ SALE DE LA BASE, SE ACCIONA 1° A VELOCIDAD LENTA Y SE AUMENTA HASTA CONSEGUIR UN TRITURADO S/ GRUMOS. SE VIERTE EL CONTENIDO EN UN VASO Y SE SIRVE.
- ❖ UNA VEZ TERMINADO EL USO SE LAVAN TODOS LOS UTENCILIOS P/ EL SIGUIENTE LICUADO O TRITURADO.

## LA EXPRIMIDORA

- ❖ P/ HACER JUGOS DE NARANJA O LIMON SE PROCEDERA:
  - SE CORTA LA FRUTA EN SENTIDO TRANSVERSAL A LOS GAJOS.
  - SE COLOCA UN RECIPIENTE DONDE CAIGA EL ZUMO
  - SE TOMA LA MITAD Y SE COLOCA COMO INDICA EL DIBUJO
  - SE EJERCE PRESION SOBRE LA ALCACHOFA DE LAEXPRIMIDORA P/ Q/ SE PONGA EN MOVIMIENTO.
- ❖ UNAVEZ HECHO EL ZUMO SE LIMPIAN TODOS LOS UTENCILIOS.



# LA CAFETERIA

## C) PUESTA A PUNTO DEL MOSTRADOR Y LA BARRA

### “MISE EN PLACE”

- ❑ REALIZAR LA PUESTA A PUNTO DE MATERIALES DE CONSUMO O REPOSICION DE GENEROS Y DE TODO LO Q/ SE USA EN EL SERVICIO.
- ❑ EL OLVIDARSE DE ALGO DENOTA FALTA DE PROFESIONALISMO Y PUEDE OCACIONAR LA PERDIDA DE UN CLIENTE.
- ❑ EN LOS LOCALES GRANDES ES EL 1ER BARMAN EL Q/ POR LA NOCHE HACE EL RECUENTO Y REALIZA LA NOTA DE PEDIDO DE REPOSICION. EN LA MAÑANA, LA CAMARERA O AYUDANTE DE TURNO HACE LA REPOSICION. ESTA REPOSICION SE HACE EN EL ALMACEN EN LOS LOCALES GRANDES Y EN LOS PEQUEÑOS LLAMANDO A LOS PROVEEDORES.

### NOTA DE PEDIDO DE REPOSICION

- ❑ POR LA VARIEDAD DE PRODTS. LA REPOSICION SE HACE POR PARTES
  - LICORES Y VINOS
  - REFRESCOS Y CERVEZAS
  - HELADOS, SIROPES Y NATAS (LACTEOS)
  - BOLLERIAS EN GRAL. Y PASTELERIA
  - APERITIVOS (CANAPES, PAPAS, TAPAS, ETC.)



# LA CAFETERIA

## NOTA DE PEDIDO DE REPOSICION

- ❑ ES IMPORTANTE TOMAR EN CUENTA Q/ NO TODAS LAS REPOSICIONES SE HACEN EN LA MAÑANA A 1RA. HORA. EJ.: LOS CANAPES NO SE PUEDEN PREPARAR A LA 7 AM. ADEMÁS **DURANTE EL DIA SEGÚN NECESIDADES** SE IRÁN REPONIENDO.
- ❑ SI LA NOTA DE REPOSICION NO SE HACE POR LA NOCHE, SE HARÁ:
  - CUANDO SE **LIMPIEN LA ESTANTERIAS DE BOTELLAS**, SE ANOTARÁ LOS Q/ FALTA.
  - AL **LIMPIAR Y REPASAR LAS CAMARAS FRIGORIFICAS**, SE COMPROBARÁ LO EXISTENTE Y SE ANOTARÁ LO FALTANTE.
  - AL TIEMPO Q/ SE **LIMPIAN Y ORDENAN LOS BOTELLEROS** SE TOMARÁ NOTA DE LO FALTANTE.
  - AL HACER LA **LIMPIEZA DE LA PLANCHA Y ORDEN DE SU AREA DE TRABAJO** ANOTA LO Q/ FALTA POR EJ.: PAN, MANTEQUILLA, ETC.
- ❑ TODA NOTA DE PEDIDO (SEA P/ ALMACEN O P/ PROVEEDORES) SE HARÁ POR **DUPLICADO**:
  - EL ORIGINAL SE LLEVA AL ALMACEN O AL PROVEEDOR
  - LA COPIA SE QUEDA EN LA CAFETERIA P/ VER SI EL PEDIDO VIENE COMPLETO
- ❑ EN ALGUNOS LOCALES SEGÚN LA CONTAB. LO REQUIERA SE HACEN 3 Y HASTA 4 COPIAS.



# LA CAFETERIA

## C) PUESTA A PUNTO DEL MOSTRADOR Y LA BARRA NORMAS GENERALES A TENER EN CUENTA:

- LA PUESTA A PTO. O MISE EN PLACE NO SE LIMITA A LA REPOSICION DE LAS BOTELLAS.
- ES MUY IMPORTANTE TENER ESPECIAL CUIDADO AL HACER LOS PEDIDO YA Q/ ALGUNOS PRODUCTOS SON DELICADOS Y SE PUEDEN **ECHAR A PERDER RAPIDAMENTE** EJ.: LOS FIAMBRES. CARNES, ETC.
- HAY Q/ DARLES **SALIDA 1° A LOS EXCEDENTES DEL DIA ANTERIOR**
- AL GUARDAR LAS COSAS EN LAS CAMARAS FRIAS, SE COLOCARAN **LAS NUEVAS EN EL FONDO Y LAS DEL DIA ANTERIOR A LA MANO**

## PREPARACION DE JUGOS

- ES PREFERIBLE IR HACIENDOLOS **DURANTE EL SERVICIO S/ NECESIDAD Y NO GUARDAR EXCEDENTES P/ EL DIA SIGUIENTE** YA QUE FERMENTA, PIERDE SABOR Y CUALIDADES. EL JUGO EN 10 MINUTOS PIERDE SUS VITAMINAS AL EXPONERLO A LA LUZ. SI BIEN EXISTEN JUGOS EMVASADOS Y BIEN ACEPTADOS POR EL CONSUMIDOR, NINGUNO SE COMPARA C/ UNO RECIEN HECHO.
- SE USAN EXPRIMIDORES MANUALES O ELECTRICOS. UNA VEZ OBTENIDO COLOCARLOS EN **RECIPIENTES DE CRISTAL** (NO METALICOS) Y CONSERVARLOS **EN CAMARAS FRIGORIFICAS.**
- AGITARLO ANTES DE SERVIR** (P/ BAJAR LA PULPA DE LA SUPERFICIE)



# LA CAFETERIA

## PREPARACION DE LOS JUGOS

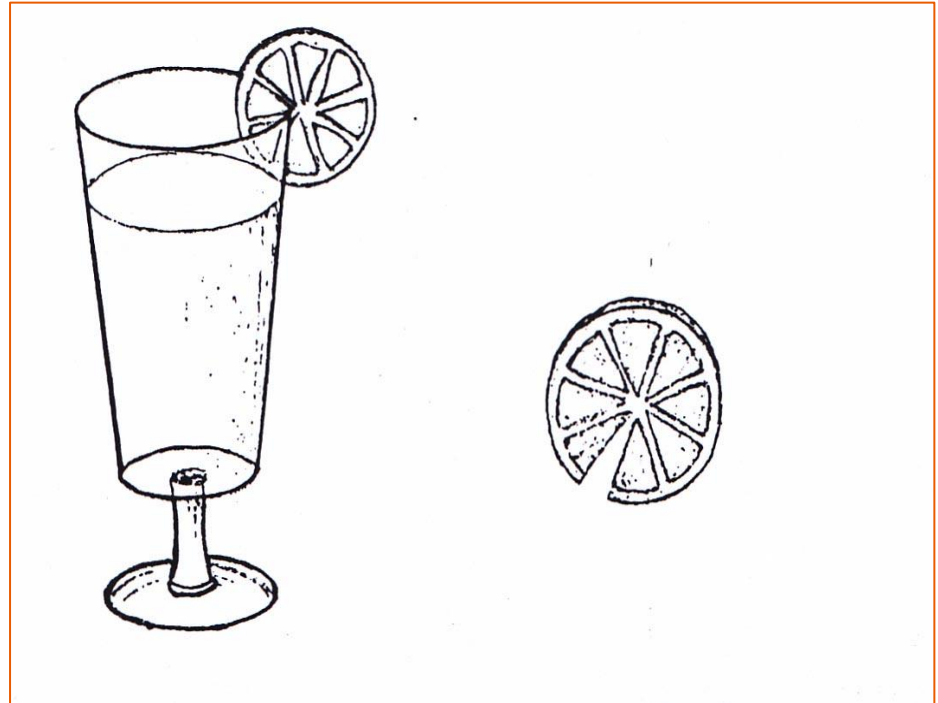
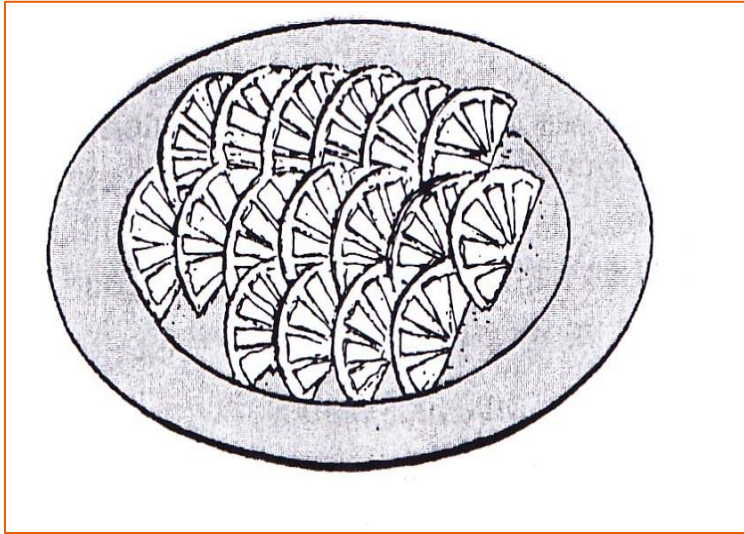
- ❑ CUANDO SE USA UN JUGO ENVASADO, CONVIENE ABRIRLO Y **VACIARLO EN UN RECIPIENTE DE CRISTAL** Y PONERLO EN LA CAMARA FRIGORIFICA. ESTO POR 3 RAZONES:
  - EL ZUMO FUERA DE SU EMBASE UN PAR DE HORAS ANTES DE CONSUMIRLOS RECUPERA SU SABOR NATURAL.
  - SE EVITA DEJAR UN ENVASE ABIERTO DESPUES DE USAR UNA CIERTA CANTIDAD. EL JUGO CONSERVADO EN UNA LATA ABIERTA PUEDE PRODUCIR INTOXICACION POR EXIDACION.
  - EN LA LATA Q/ SE DEJA A MEDIO USAR EL JUGO TOMA UN COLOR PARDUZCO Y CAMBIA DE SABOR

## RODAJAS DE NARANJA Y LIMON

- ❑ EN LA “**MISE EN PLACE**” SE DEBEN PREPARAR 2 PLATITOS C/ RODAJAS DE NARANJA Y LIMON.
- ❑ EL GRUESO DEBE SER DE UNOS **5 ML. APROX.** SE USAN COMO ADORNO Y COMPLEMENTO P/ MUCHOS COCTELES Y BEBIDAS.
- ❑ IR **CORTANDOLAS DURANTE EL SERVICIO** PUES PIERDEN LOZANIA. NO ESPERAR HASTA QUE SE AGOTEN YA Q/ RETRASARA EL SERVICIO
- ❑ ALGUNAS VECES LAS RODAJAS **SE CORTAN EN 4, TENIENDO TRIANG.**
- ❑ **LAS CORTEZAS P/ AROMATIZAR SE SACAN C/ UN PELADOR DE PAPAS**, NO PROFUNDIZAR EL CORTE, DEBEN SER DELGADAS Y DE 2 CM. APROX. DE LA FRUTA Q/ QUEDE SE EXTRAE **JUGO.**



# LA CAFETERIA



## SIOPERAS Y JARABERAS

- ❑ SON NECESARIAS P/ INNUMERABLES PREPARACIONES TANTO P/ ENDULZAR, DAR SABOR Y COLOR.
- ❑ UNO DE LOS MAS USADOS ES EL DE CAMELO O AZUCAR TOSTADO, TAMBIEN SE USA EL AZUCAR SIN TOSTAR P/ ENDULZAR CIERTAS BEBIDAS Y REFRESCOS PUES NO DEJAN GRUMOS. EJ.: MOJITOS.....
- ❑ **JARABE DE AZUCAR BLANCO**, SE PREPARA COMO SIGUE:
  1. SE MEZCLA 1 LT. DE AGUA Y 1KG. DE AZUCAR EN UN RECIPIENTE
  2. SE AÑADEN UNAS CORTEZAS DE LIMON
  3. SE PONE A HERVIR A FUEGO LENTO
  4. CUANDO HERVE SE QUITA LA ESPUMA
  5. SE DEJA HERVIR REMOVIENDOLO DE VEZ EN CUANDO C/ ESPATULA DE MADERA, HASTA CONSEGUIR EL PTO. DE "HEBRA FLOJA" O CUANDO AL DEPOSITAR UNA GOTTA EN EL DEDO INDICE Y AL JUNTARLO C/ EL PULGAR FORMA UNA HEBRA DE CARMELO AL SEPARLOS

### ❑ **JARABE O SIROPE DE CAMELO**

EL PROCESO ES EL MISMO Q/ EL ANTERIOR SOLO Q/ EL AZUCAR ES NECESARIO DORARLA A PTO. CAMELO ANTES DE AÑADIR EL AGUA. P/ EVITAR Q/ EL AGUA SALTE Y NO QUEMARSE SE APARTA EL RECIPIENTE DEL FUEGO, SE DEJA ENFRIAR UN POCO Y SE ECHA EL AGUA HIRVIENDO SOBRE EL CAMELO, POCO A POCO S/ DEJAR DE REMOVER. HERVIR A FUEGO LENTO Y APARTAR CUANDO SE TENGA EL PUNTO HEBRA.

### **LA NATA O CREMA DE LECHE**

- ❑ ESTA LLEGA S/ MONTAR, ESTO CONSISTE EN BATIRLA HASTA OBTENER EL PTO. CREMOSO, UNA VEZ LOGRADO SE AÑADE EL AZUCAR. EL PTO. DE BATIDO SE ADQUIERE C/ LA PRACTICA, PASADO EL PTO. EL SUERO SE SEPARA DE LA GRASA Y SE CONVIERTE EN MANTEQUILLA. LA CREMA DE LATA NO TIENE EL SABOR NI LA CALIDAD DE LA CREMA FRESCA.



## REPOSICION DURANTE LA JORNADA

- HAY ITEMS Q/ SE AGOTAN Y SON NECESARIOS REPONER. GRALTE. SE AGOTAN LAS BOTELLAS INDIVIDUALES DE GASEOSAS, REFRESCOS, CERVEZAS, ETC.
- NORMAS P/ CONSERVAR EL ORDEN DENTRO DEL MOSTRADOR:
  - ❖ CLASIFICAR LAS BOTELLAS EN EMBASES APROPIADOS (CANASTILLOS PLASTICOS) CONFORME SE VAYAN CONSUMIENDO
  - ❖ CADA VEZ Q/ UN EMBASE ESTE COMPLETO TRASLADARLO AL OFFICE Y TRAER UNO NUEVO EN SU LUGAR.
  - ❖ COLOCAR LAS BOTELLAS EN EL BOTELLERO O CAMARA FRIA, EN CUANTO SE REPONGAN P/ Q/ TENGAN LA TEMP. IDEAL DE CONSU.
  - ❖ CUIDAR AL COLOCARLAS, Q/ LAS NUEVAS Q/ SE REPONEN QUEDEN AL FONDO Y LAS YA ENFRIADAS MAS A LA MANO.

## EL HIELO

- EN LA CAFETERIA ES UN ITEM IMPRESCINDIBLE. ANTES VENDIAN UNAS BARRAS DE 1MT. APROX. HOY SE FABRICA EN CUBITOS.
- SI LOS CUBITOS LOS HACEN EN EL LOCAL DESMOLDAR LOS CUBITOS SUMERGIENDO UNOS SEGUNDOS EL MOLDE EN AGUA FRIA. LUEGO CONSERVAR LOS CUBITOS EN LA CAMARA FRIGORIFICA.
- TAMBIEN EXISTEN EN EL MERCADO MAQUINAS ESPECIALES P/ FABRICAR HIELO Q/ TIENEN DISTINTAS CAPACIDADES DE PRODUCCION DE ACUERDO AL REQUERIMIENTO LOCAL.

## HIELO “FRAPPE O PILE”

- ES UN HIELO PICADO MUY FINO Q/ SE USA EN ALGUNAS BEBIDAS O PREPARADOS
- SE CONSIGUE CON UNAS SENCILLAS MAQU. PICADORAS MECAN. O ELECTR. O MACHANDO C/ UN MARTILLO DE MADERA EL HIELO METIDO EN UN PAÑO LIMPIO.



## C) PUESTA A PUNTO DEL MOSTRADOR Y LA BARRA

### DECORAR Y AROMATIZAR

ES IMPORTANTE EN EL MISE EN PLACE PREPARAR LOS ITEMS Q/ SE USAN EN BEBIDAS Y COMIDAS P/ DECORAR Y AROMATIZAR. SON:

### NARANJAS Y LIMONES

- SUS FUNCIONES PRINCIPALES SON:
  - DECORAR BEBIDAS (EN RODAJAS O TRIANGULITOS)
  - AROMATIZAR BEBIDAS (PEDACITOS DELGADOS DE CORTEZA)
  - ZUMOS EMPLEADOS EN BEBIDAS TANTO SOLOS, COMO EN BEBIDAS ALCOHOLICAS.
- TANTO EN EL LIMON COMO EN LA NARANJA HAY 2 SABORES DIFER.:.
  - EN LA PULPA O GAJOS DEL FRUTO
  - EN LA CASCARA O “ZESTE” (CORTEZA EN FRANCES)
- GRALT. EN LOS REFRESCOS DE NARANJA O LIMON SE SUELE PONER UNA RODAJA DE LA FRUTA EN EL BORDE DEL VASO. SE USAN TAMBIEN EN BEBIDAS LARGAS Y DE OTROS TIPOS.

### GUINDAS EN ALMIBAR

- SE USAN P/ ADORNAR Y COMPLEMENTAR MUCHAS BEBIDAS. SOBRE TODO EN COCTELERIA. LAS HAY ROJAS, VERDES Y NARANJAS.
- AL ABRIRLAS COLOCARLAS EN UN BOWL DE CRISTAL CUIDANDO Q/ ESTEN CUBIERTAS DE ALMIBAR P/ Q/ NO SE SEQUEN.



## C) PUESTA A PUNTO DEL MOSTRADOR Y LA BARRA

### MECEDONIA DE FRUTAS

- LA ENSALADA DE FRUTAS CORTADA EN PEQUEÑOS DADOS SE DENOMINA MACEDONIA DE FRUTAS.
- ES CONVENIENTE PREPARAR UN RECIP. DE MACEDONIA Y ANTES DE METERLO EN LA CAM. FRIG. ROCIARLO DE ZUMO DE LIMON.
- LA MACEDONIA NO SOLO SE EMPLEA COMO POSTRE EN LAS CAFETERIAS Q/ SIRVEN PLATOS COMBINADOS Y COMIDAS A LA CARTA Y MENU, SINO EN LA PREPARACION DE COPAS COMBINADAS C/ HELADOS Y BEBIDAS COMO COBBLERS, CUPS, ETC.

### MENTA Y HIERBA BUENA

- ESTA HIERBA SE EMPLEA EN LA PREPARACION DE BEBIDAS COMO JULEPES Y SMASHES, DE ORIGEN AMERICANAS. (MOJITO) CONVIENE TENER UNAS VARAS METIDAS EN AGUA P/ CONSERVARLAS FRESCAS.

### CANELA

- EL CANELO DE LA INDIA O MAYALE ES UNA ARBOL DE 7 A 9 MTS. LA MEJOR SE SACA DE LAS RAMAS JOVENES (MIDEN 3 MTS). PUEDE SER:
  - EN RAMA, ES LA CORTEZA COMO SE OBTIENE DEL ARBOL.
  - MOLIDA EN POLVO FINO.
- ES DE SABOR DULCE Y AGRADABLE, PERFUME AROMATICO Y COLOR TOSTADO. MOLIDA SE USA EN FLIPS. EN RAMA EN BEBIDAS CALIENTES COMO GROGS Y OTRAS.



### C) PUESTA A PUNTO DEL MOSTRADOR Y LA BARRA

#### CLAVO

- ES EL CAPULLO SIN ABRIR SECO DE LA FLOR DEL CLAVERO. ES ORIUNDO DE MOLUCA. EL ARBOL ALCANZA HASTA 10 MT. DE ALTURA
- EL CLAVO SE USA COMO ESPECIA PARA BEBIDAS CALIENTES (GROG)

#### NUEZ MOSCADA

- ES LA SEMILLA DE UN ARBOL NATURAL LLAMADO MIRISTICO
- LA NUEZ MOSCADA SE VENDE ENTERA O RALLADA. SE UTILIZA COMO ESPECIA EN TARTAS, COMIDAS Y BEBIDAS (SLINGS, FLIPS, ...)

#### PIMIENTA

- ES EL FRUTO DE LOS PIMENTEROS, PLATA TROPICAL.
- SE EMPLEAN 2 TIPOS DE PIMIENTA, LA BLANCA Y LA NEGRA. SE UTILIZAN EN COCTELES Y JUGOS DE TOMATE ASI COMO CONDIMENTO DE DIVERSOS MANJARES.

#### SAL

- ES EL MAS USADO DE LOS CONDIMENTOS, ES IMPRESCINDIBLE EN LA COCINA. SE USA EN JUGOS Y COCTELES DE TOMATE. EJ.:AL SERVIR TEQUILA SE DEBE OFRECER SAL.



# LA CAFETERIA

## D) SERVICIO EN LA BARRA

### MAQUINARIA Y MATERIAL PARA EL SERVICIO

EN ESTA SECCION AMPLIAREMOS MAS LOS CONOCIMIENTOS SOBRE LAS MAQUINAS USADAS EN CAFETERIA.

### CAFETERA EXPRESS

REPASANDO LO EXPRESADO ANTERIORMENTE:

- LA CAFETERA EXPRESS FUNCIONA A PRESION. TIENE UNA VALVULA DE SEGURIDAD Q/ CUANDO LA PRESION SOBREPASA EL LIMITE CORRECTO SE ABRE Y DEJA ESCAPAR EL VAPOR HASTA Q/ LLEGA A LA NORMALIDAD.
- SI LA VALVULA NO FUNCIONA LA CAFETERA PUEDE **ESTALLAR**.
- EN LAS CAFETERAS ANTIGUAS ESTA VALVULA PUEDE Q/ NO FUNCIONE REGULARMENTE O Q/ EL TERMOSTATO (Q/ REGULA LA FUENTE DE CALOR)NO FUNCIONE, POR LO Q/ HAY Q/ **VIGILAR EL MANOMETRO** Q/ NO PASE DE **1.5 ATS**. CUANDO ESTO SUCEDE HAY Q/ **ABRIR EL VAPORIZADOR** P/ Q/ LA PRESION BAJE.
- SI LA PRESION SE LA QUIERE BAJAR MAS RAPIDAMENTE, SE **PURGAN** TODOS LOS GRUPOS AL MISMO TIEMPO.
- UNA VEZ LA PRESION BAJA SE **DA ENTRADA A UN POCO DE AGUA FRIA**, PERO NO ANTES, SI SE PONE AGUA FRIA C/ LA PRESION ALTA SE **RAJA** EL CALDERIN O DEPOSITO DE AGUA. LO Q/ PODRIA PROVOCAR UNA **EXPLOSION**.
- ESTAS ANOMALIAS SUCEDEN EN **ZONAS DE AGUAS DURAS**, C/ MAYOR % DE **CAL**, EL Q/ OBSTRUYE LOS CONDUCTOS O CAÑERIAS.



## D) SERVICIO EN LA BARRA

### DIVERSAS FORMAS DE PREPARAR EL CAFÉ

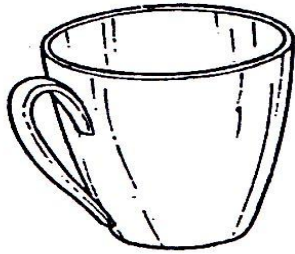
EL CAFÉ SE PUEDE PREPARAR DE DISTINTAS MANERAS, POR EJ.:

- *CAFÉ SOLO O MOKA*
- *CAFÉ CORTADO*
- *CAFÉ C/ LECHE*
- *CAFÉ A LA AMERICANA*
- *CAFÉ ROYAL*
- *CAFÉ VIENES*
- *CAFÉ CAPUCCINO*
- *CAFÉ PICCOLINO*
- *CAFÉ DIABLO (BRULE O QUEMADO)*
- *CAFÉ TURCO*
- *CAFÉ IRLANDES (IRISH COFFEE)*
- *CAFÉ RUSO*
- *CAFÉ BLANCO Y NEGRO*
- *CAFÉ MAZZAGRANT*

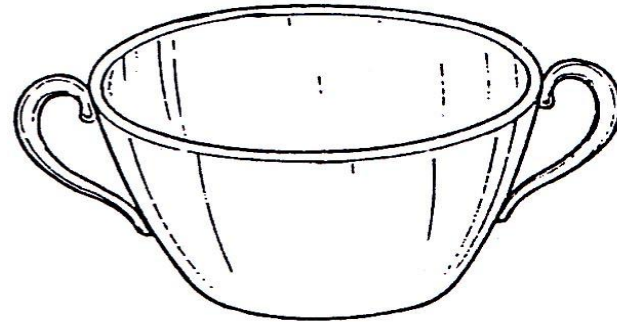


# LA CAFETERIA - SERVICIO EN LA BARRA

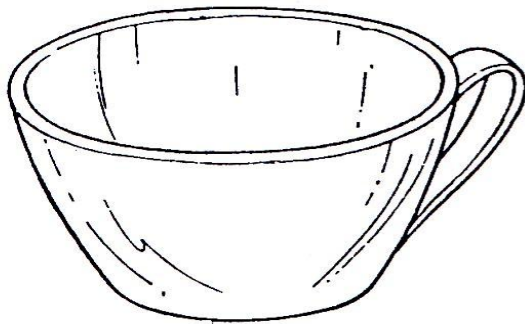
## TIPOS DE TAZA



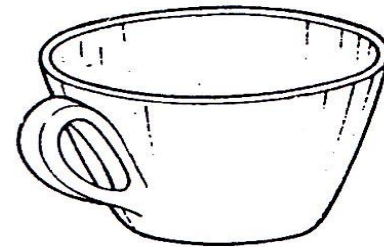
PARA MOKA



PARA CONSOME



PARA DESAYUNO



PARA CAFE Y TE



# LA CAFETERIA- SERVICIO EN LA BARRA

## ***CAFÉ SOLO O MOKA***

- ❖ SE PREPARA EN TAZA PEQUEÑA O DE CAFÉ SOLO Y SE SIRVE CONCENTRADO, PERO PUEDE SER CORTO O LARGO ( CON UN POCO MAS O MENOS DE AGUA) AL GUSTO DEL CLIENTE.
- ❖ MOKA ES UN PUERTO EN EL MAR ROJO EN YEMEN (PENINSULA ARBIGA), FUE LA ANTIGUA CAPITAL DE YEMEN Y SE DESTACO POR SER UN IMPORTANTE EXPORTADOR DE UN EXCELEN TE CAFÉ.

## ***CAFÉ CORTADO***

- ❖ ES SOLO CAFÉ, SERVIDO EN LA MISMA TAZA Q/ EL ANTERIOR AL CUAL SE LE AÑADE UNAS GOTAS DE LECHE.

## ***CAFÉ CON LECHE***

- ❖ SE SIRVE EN TAZA MEDIANA Y PUEDE SER + O - LARGO, AL GUSTO DEL CLIENTE. GRAL. SE LLENA ½ TAZA DE CAFÉ Y ½ DE LECHE.

## ***CAFÉ A LA AMERICANA***

- ❖ TANTO EN AMERICA COMO EN OTROS PAISES, NO GUSTA EL CAFÉ FUERTE (Q/ SE SUELE TOMAR EN ESPAÑA POR EJ.) TOMAN UNA CAFÉ MAS SUAVE, POR ESO SE LE LLAMA AMERICANO.
- ❖ SE SIRVE EN TAZA DE CAFÉ C/ LECHE, ES DECIR SE HACE UN CAFÉ LARGO, Y SE ACOMPAÑA C/ UNA JARRA DE AGUA CALIENTE Y UNA JARRITA DE LECHE CONCENTRADA O NATA LIQUIDA (CREMA).



# LA CAFETERIA- SERVICIO EN LA BARRA

## *CAFÉ ROYAL*

- ❖ SE IMPREGNA UN TERRON O AZUCARILLO EN “CHARTREUSE” AMARILLO, SE METE DENTRO DE UNA TAZA DE CAFÉ SOLO, LA CUAL SE PONE EN LA CAFETERA Y SE HACE EL CAFÉ.

## *CAFÉ VIENES*

- ❖ ES UN CAFÉ SOLO AL CUAL SE LE AÑADE UNA CUCHARADITA DE NATA MONTADA (CREMA BATIDA).

## *CAFÉ CAPUCCINO*

- ❖ HAY DOS FORMAS GENERALIZADAS DE HACER ESTE CAFÉ:
  - 1) TOMAR UN VASO RESISTENTE AL CALOR MEDIANO DE LECHE, CALENTAR LA LECHE C/ EL VAPORIZADOR PROCURANDO Q/ HAGA MUCHA ESPUMA (SE CONSEGUIRA NO METIENDO DEMASIADO EL VAPORIZADOR A LA LECHE) Y VERTER EL CAFÉ SOLO, DEJANDO CAER DESPACIO POR LAS PAREDES DEL VASO P/ NO DESTRUIR LA ESPUMA.
  - 2) SE PREPARA UN CAFÉ SOLO EN TAZA MEDIANA, Y SE COMPLETA CON NATA LIQUIDA O CREMA DOBLE.

## *CAFÉ PICCOLINO*

- ❖ SE LLAMA ASI POR SER UN CAFÉ AL GUSTO ITALIANO, O SEA, MUCHO MAS CORTO Y CONCENTRADO QUE EL ESPAÑOL.



# LA CAFETERIA – SERVICIO EN LA BARRA

## *CAFÉ DIABLO (BRULE O QUEMADO)*

- ❖ EN UN VASO RESISTENTE AL CALOR SE PREPARA UN CAFÉ SOLO. EN UNA COPA TIPO BALON GRANDE SE ECHA UNA PIEL MUY FINA DE LIMON. DENTRO DE ESTA COPA SE ESCANCIA UNA COPA DE COÑAC Y SE ECHA UN TERRON DE AZUCAR.
- ❖ SE CALIENTA Y SE PRENDE, ACERCANDO LA COPA A LA LLAMA P/ Q/ SE PRENDA, SE GIRA LA COPA MANTENIENDO EL COÑAC ARDIENDO Y SE VIERTE EN EL VASO DEL CAFÉ TENIENDO MUCHO CUIDADO DE NO ECHAR LA CORTEZA DE LIMON.
- ❖ SE COLOCA EL VASO SOBRE UN PLATO C/ SERVILLETA Y SE SIRVE.

## *CAFÉ TURCO*

- ❖ EN UNA OLLITA SE PONE UNA TAZA Y MEDIA DE AGUA, (TAZA GRANDE) Y SE PONE AL FUEGO. CUANDO ESTE A PUNTO DE EBULLICION SE AÑADEN 4 CUCHARADAS DE CAFÉ MOLIDO Y 4 TERRONES DE AZUCAR.
- ❖ CUANDO SUBE EL CAFÉ Q/ ES AL ROMPER A HERVIR, SE APARTA LA OLLITA DEL FUEGO, SE QUITA LA ESPUMA Y SE VUELVE A PONER LA OLLITA AL FUEGO, HASTA Q/ VUELVA A SUBIR.
- ❖ LO ANTERIOR SE REPITE POR 3 VECES . A LA 3RA VEZ SE APARTA LA OLLITA DEFINITIVAMENTE DEL FUEGO Y SE LE AÑADE UNAS GOTAS DE AGUA FRIA.
- ❖ SE DEJA REPOSAR UNOS SEGUNDOS Y SE SIRVE EN TAZA PEQUEÑA.



# LA CAFETERIA – SERVICIO EN LA BARRA

## ***CAFÉ IRLANDES (IRISH COFFEE)***

EN IRLANDA ES MUY TÍPICO TOMAR EL CAFÉ DE LA SIGUIENTE MANERA:

- ❖ SE PREPARA UN CAFÉ SOLO EN UN VASO.
- ❖ EN UNA COPA TIPO BALÓN SE ECHA 1 COPA DE WHISKY IRLANDES Y 2 TERRONES DE AZÚCAR.
- ❖ SE CALIENTA EN EL CALIENTA COPAS, HACIENDO GIRAR LENTAMENTE P/ Q/ SE CALIENTE, SE PRENDE Y SE VIERTE SOBRE EL CAFÉ Q/ ESTA EN EL VASO, CUANDO EL WHISKY ESTA BIEN CALIENTE.
- ❖ SE LE AÑADE NATA LÍQUIDA (CREMA DE LECHE) HASTA COMPLETAR EL VASO, DEJANDO CAER LA NATA LENTAMENTE.
- ❖ SE PONE EL VASO SOBRE UN PLATO C/ SERVILLETA Y SE SIRVE.

## ***CAFÉ RUSO***

- ❖ EN UN VASO DE TAMAÑO MEDIANO SE ECHA UNA BOLA DE HELADO DE VAINILLA, UN POCO DE SIROPE DE CARAMELO Y SE ACABA DE COMPLETAR EL VASO C/ CAFÉ GRANIZADO. SE SIRVE ACOMPAÑADO DE BOMBILLA Y CUCHARILLA.

## ***CAFÉ BLANCO Y NEGRO***

- ❖ EN UN VASO MEDIANO SE ECHA CAFÉ GRANIZADO HASTA LA MITAD Y SE COMPLETA C/ HELADO DE NATA (CREMA). SE SIRVE CON CUCHARILLA Y BOMBILLA.

## ***CAFÉ MAZZAGRANT***

- ❖ EN UN VASO DE BEBIDA LARGA SE ECHA UNA COPA DE COÑAC O RON (DEPENDERÁ DE CUAL LE GUSTE AL CLIENTE), SE LE AÑADE UNA PIEL FINA DE LIMÓN, UN POCO DE JARABE DE AZÚCAR Y SE COMPLETA C/ CAFÉ GRANIZADO. SE SIRVE C/ BOMBILLA.



# LA CAFETERIA – SERVICIO EN LA BARRA

## UTENSILIOS Y MATERIALES P/ EL SERVICIO

EN LA CAFETERIA SE UTILIZAN DIVERSOS TIPOS DE TAZAS, COPAS, JARRAS, TETERAS, VASOS, ETC.

### TETERAS

ESTAS PUEDEN SER DE:

- BARRO
- PORCELANA
- METAL

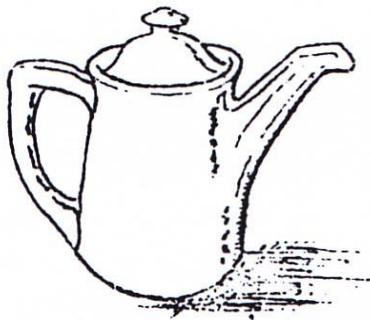
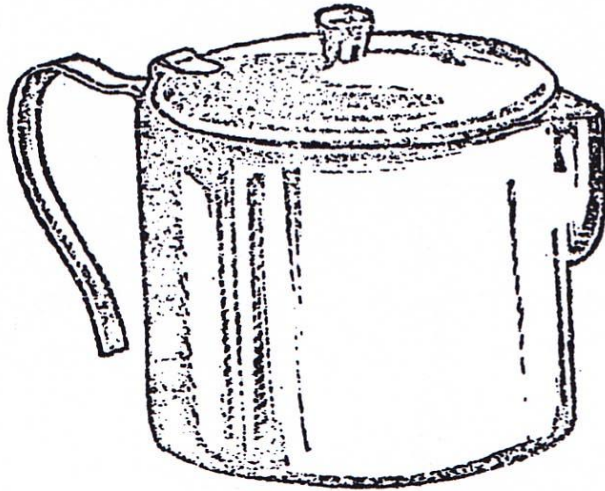
ADEMAS POR SU TAMAÑO PUEDEN SER:

- DE 1/8 DE LITRO (P/ 1 PERSONA)
- DE 1/4 DE LITRO (P/ 1 O 2 PERSONAS)
- DE 1/2 LITRO (P/ 2 PERSONAS)
- ❖ EN EL CASO DE OTRAS INFUSIONES Q/ *NO SEA TE*, SE PONE LA TETERA DE 1/8 P/ 1 PERSONA. EN EL CASO DE SER *TE*, SIEMPRE SE DEBE PONER LA TETERA MAYOR, O SEA, 1/4 LT. P/ UNA PERSONA Y 1/2 LT. P/ 2 PERSONAS.
- ❖ SI SON 4 LAS PERSONAS Q/ EN UNA MISMA MESA PIDEN *TE*, SE COLOCARAN 2 TETERAS DE 2 PERSONAS C/U.
- ❖ GRALT. LAS TETERAS LLEVAN EN EL PICO UNOS ORIFICIOS Q/ HACEN DE COLADOR, SINO SE UTILIZAN LAS BOLSITAS.

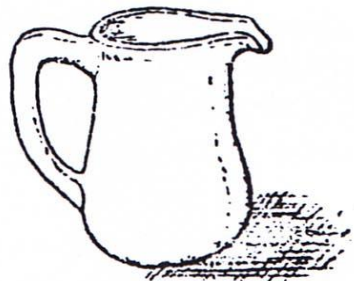


# LA CAFETERIA – SERVICIO EN LA BARRA

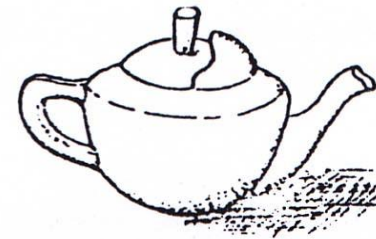
## TIPOS DE TETERAS



CAFETERA



JARRA PARA LECHE



TETERA INDIVIDUAL



## ELABORACION DEL TE

- EL TE ES EL NOMBRE DE LAS HOJAS Y LOS RETOÑOS SECOS DEL ARBOL O ARBUSTO ORIENTAL DEL MISMO NOMBRE. EN CHINA, JAPON, INDIA Y CEILAN SE CULTIVA EL TE EN GRAN ESCALA. EN LOS BOSQUES DE ASSAM ES UN ARBOL Q/ ALCANZA LOS 13 MTS. LA VARIEDAD CHINA ES UN ARBOL PEQ.
- LA RECOLECCION SE HACE A MANO, SE ESCOGEN LAS HOJAS NUEVAS Y SE DEJAN SECAR. LUEGO SE PASAN POR UNOS RODILLOS, SE ENROSCAN Y TUERCEN.
- LUEGO SE APILAN LAS HOJAS EN CAJONES DONDE SE DEJAN FERMENTAR HASTA Q/ TOMAN UN COLOR COBRIZO Y SU OLOR PROPIO LUEGO SE SOMETEN A UN SECADO.

## BREVE HISTORIA DEL TE

- LOS CHINOS CONOCEN EL TE DESDE EL 519 A.C. SU ORIGEN LO ATRIBUYEN A LOS INDUES.
- LOS EUROPEOS CONOCIERON EL TE A FINES DEL S. XVI.
- RECIEN EN 1650 APROX. SE EMPIEZA A CONSUMIR TE COMO INFUSION EN INGLATERRA.



# LA CAFETERIA – SERVICIO EN LA BARRA

## CUALIDADES Y PREPARACIONES DEL TE

- EL TE ES UNA BEBIDA REFRESCANTE, VIGORIZA EL ORGANISMO, ALIVIA LA FATIGA Y ESTIMULA LA ACTIVIDAD MENTAL (DEBIDO A LA TEINA). EL TE CONSUMIDO EN EXCESO ES UN EXITANTE DEL SISTEMA NERVIOSO.
- LOS INGLESES SON MUY EXIGENTES EN LA PREPARACION DE ESTA INFUSION. LOS PRINCIPALES FUNDAMENTOS P/ SU PREPARACION SON:
  - 1) CONSERVAR EL TE EN RECIPIENTES DE ESTAÑO O METALICOS, CERRADOS HERMETICAMENTE, S/ AIRE.
  - 2) ECHAR DE MEDIDA 1 CUCHARADITA DE TE POR CADA 1/2 LT. DE AGUA.
  - 3) PREPARAR 2 TETERAS DE BARRO SECAS Y CALIENTES.
  - 4) METER LAS HOJAS DE TE EN UNA DE ELLAS.
  - 5) PONER AGUA A HERVIR Y VERTERLA SOBRE LAS HOJAS CUANDO INICIE LA EBULLICION, ANTES DE HERVIR
  - 6) DEJARLO REPOSAR DE 3 A 5 MINUTOS.
  - 7) TRASEGAR LA INFUSION A LA OTRA TETERA (SECA Y CALIENTE) CUIDANDO DE NO VERTER LOS POSOS.
- LOS CHINOS ASEGURAN Q/ CAMBIA EL SABOR DEL TE SEGÚN EL GROSOR DE LA TAZA DONDE SE BEBA. POR ESTO LAS TAZAS Q/ UTILIZAN SON DE PORCELANA FINISIMA, Y HACEN DE LA PREPARACION DE ESTA INFUSION UN VERDADERO RITO.



# LA CAFETERIA – SERVICIO EN LA BARRA

## OTRAS FORMAS DE PREPARAR EL TE

EN LAS CAFETERIAS EL CAFÉ SE PREPARA DE OTRA FORMA:

- 1) SE LLENA LA TETERA DE AGUA DE LA MAQUINA, Q/ SALE HIRVIENDO
  - 2) SE INTRODUCE LA BOLSITA DE TE EN LA TETERA. (DESPUES DEL AGUA POR Q/ LA PRESION CON Q/ SALE PUEDE ROMPERLA)
- AL SACAR EL AGUA DE LA CAFETERA SE DEBE ABRIR C/ CUIDADO POR Q/ EL AGUA PUEDE SALPICAR Y QUEMAR.
  - LAS TAZAS Q/ SE USAN SON LAS MISMAS DEL DESAYUNO, TENIENDO CUIDADO Q/ ESTEN BIEN CALIENTES.
  - FORMAS DE PREPARAR EL TE:

- ❖ **SOLO**, ES DECIR C/ AGUA EN LA TETERA.
- ❖ **CON LECHE**, ACOMPAÑANDO A LA TETERA UNA JARRITA DE LECHE FRIA. (LA LECHE Q/ ACOMPAÑA EL TE SIEMPRE DEBE SER FRIA).
- ❖ **CON LIMON**, ACOMPAÑADO DE UNA RODAJA DE LIMON Y UNA JARRA DE AGUA CALIENTE.
- ❖ **A LA AMERICANA**, ECHANDO LECHE CALIENTE EN LA TETERA EN LUGAR DE AGUA.
- ❖ **ICE-TEA**, FRIO, SE SIRVE EN VASO LARGO C/ HIELO FRAPPE, UN GOLPE DE JARABE DE AZUCAR Y PIEL DE LIMON.
- ❖ **EVEREST**, IGUAL Q/ EL ICE-TEA, PERO AÑADIENDO UNOS TROCITOS DE MANZANA Y UNA RAMITA DE MENTA O HIERVAB.
- ❖ **SHALIMAR**, IGUAL Q/ EL TE C/ LIMON PERO C/ UNA RODAJA DE NARANJA EN LUGAR DE LIMON.



## INFUSIONES DE HIERBAS MEDICINALES

- ❑ **MANZANILLA:** APRECIADA P/ EL ESTOMAGO E INTESTINOS.
- ❑ **TILA:** TIENE EFECTOS SEDANTES SOBRE EL SISTEMA NERVIOSO.
- ❑ **POLEO, MENTA, ETC.:** CON SUS CARACTERISTICAS ESPECIALES.

TODAS ESTAS HIERVAS SE ENCUENTRAN EN EL MERCADO PRESENTADAS EN BOLSITAS. LA PREPARACION EN LAS CAFETERIAS ES IDENTICA AL TE Y SU SERVICIO SE REALIZA EN TAZAS DE DESAYUNO O DE CAFÉ C/ LECHE.

## EL CHOCOLATE

ES UNA DE LAS BEBIDAS CALIENTES DE MAS DEMANDA EN LAS CAFETERIAS DESPUES DEL CAFÉ Y TE. (SOBRE TODO EN EUROPA)

### EL CHOCOLATE COMO ALIMENTO:

ES UN ALIMENTO ENERGETICO, C/ UNA GRAN PROPORCION DE GRASA, Q/ OSCILA ENTRE EL 22 AL 54%, ASI COMO POR SU CONTENIDO EN FECULA Y OTROS CARBOHIDRATOS. SU VALOR ALIMENTICIO AUMENTA AL MEZCLARSE C/ LECHE Y AZUCAR. TIENE UN ESTIMULANTE ALCALOIDE, LA TEOBROMINA, SIMILAR A LA CAFEINA.



## PEQUEÑA HISTORIA DEL CHOCOLATE

- EL CHOCOLATE Y EL CACAO TUVIERON SU ORIGEN EN MEXICO, PERU Y OTRAS REGIONES DE AMERICA CENTRAL Y MERIDIONAL.
- LOS AZTECAS HACIAN BEBIDAS DE CACAO Q/ LLAMABAN **CACAO** **QUAHITL Y CHOCOLATL**. TAMBIEN EMPLEABAN LAS SEMILLAS COMO MONEDAS, COSTUMBRE Q/ SE MANTUVO HASTA FINALES DEL SIGLO XIX EN AMERICA CENTRAL
- EL CONQUISTADOR DE MEXICO HERNAN CORTEZ LO LLEVO A ESPAÑA EL S. XVI, PRONTO SE DIVULGO ENTRE LA NOBLEZA CONSUMIR BEBIDAS DE ESTA SEMILLA.
- EN EL S. XVII SE EXTENDIO A ITALIA, FRANCIA, ALEMANIA Y LOS PAISES BAJOS EL CONSUMO DE CACAO Y CHOCOLATE. LAS CHOCOLATERIAS ERAN FRECUENTADAS POR LA GENTE ELEGANTE DESDE LONDRES HASTA VIENA.
- LA INTRODUCCION DEL CHOCOLATE C/ LECHE, REALIZADA POR EL SUIZO DANIER PETER EN 1878, INTENSIFICO SU CONSUMO
- AUNQUE SUIZA FUE UNOS DE LOS PRINCIPALES FABRICANTES DE PRODUCTOS DE CHOCOLATE DURANTE EL S. XIX, SU USO SE POPULARIZO DE TAL MANERA Q/ SU FABRICACION SE EXTENDIO POR TODO EL MUNDO.
- EN 1955 INGLATERRA ERA LA NACION Q/ CONSUMIA MAS CHOCOLATE POR AHBITANTE.



## FABRICACION DEL CHOCOLATE

EL CACAO COMERCIAL VIENE EN TABLETAS O POLVO. LA SIGTE. ES LA FORMA DE ELABORACION:

- 1) LOS GRANOS SE **LIMPIAN Y SE CRIBAN**.
- 2) SE **TUESTAN** EN TAMBORES GIRATORIOS (LA TORREFACCION AUMENTAN SU SABOR Y AROMA CARACTERISTICO).
- 3) SE **DESCASCARA** C/ UN AVENTADOR MECANICO.
- 4) SE PASAN POR RODILLOS DENTADOS Q/ **TRITURAN** LOS GRANOS.
- 5) EL CALOR PRODUCIDO POR LA MOLIENDA FUNDE LA GRASA DE LOS GRANOS Y LOS COMVIERTE EN **PASTA**.
- 6) DE ESTA PASTA SE SEPARA PARTE DE LA GRASA Q/ ES LA **MANTECA DE CACAO**, UTIZADA EN PRODUCTOS DE FARMACIA Y TOCADOR.
- 7) SE **ENFRIA** EL LIQUIDO PARCIALMENTE DESPOJADO DE GRASA (REDUCIDO EL CONTENIDO DE GRASA DE ENTRE 10 A 22%, SEGÚN EL TIPO DE CHOC. A FABRICAR), EL QUE SE **CRIBA Y MUELE** HASTA DEJARLO EN **POLVO FINO**.
- 8) EL PRODUSTO QUEDA LISTO P/ EMPAQUETARLO Y CONSUMIRLO.

---

❖ P/ PREPARAR EL CHOC. DULCE SE LE AÑADE A LA PREPARACION ANTERIOR AZUCAR Y MANTECA DE CACAO. SE PASA POR UN RODILLO Y AMASADORA, SE VUELVE A AUMENTAR MANTECA Y SE COLOCA EN MOLDES. EL PROCESO P/ EL CHOC. C/ LECHE ES IGUAL SOLO Q/ AL AUMENTAR AZUCAR SE LE AUMENTA LECHE.



# LA CAFETERIA – SERVICIO EN LA BARRA

## DIVERSAS FORMAS DE PREPARAR EL CHOCOLATE

- EN LA CAFETERIA P/ PREPARAR EL CHOC. BEBIDO SE UTILIZA EL CHOC. EN POLVO. HAY VARIAS FORMAS DE PREPARARLO AUNQUE SIEMPRE SE UTILIZARA EL VAPORIZADOR DE LA CAFETERA P/ PREPAR.
- CUANDO EL CONSUMO SEA ELEVADO, CONVIENE TENER UNA JARRA DE CHOC. A LA FRANCESA, PERO ESPESO, YA Q/ ES MUY SOLICITADO, EN CASO DE QUERERLO MAS CLARO SOLO SE LE AÑADE LECHE.

## CHOCOLATE A LA ESPAÑOLA

- SE HACE C/ AGUA Y CHOC. EN POLVO. DEBE SER BASTANTE ESPESO, P/ LO CUAL SE RECOMIENDA UTILIZAR UNAS 3 CUCHARADAS SOPERAS DE CHOC. POR TAZA. EL PTO DEL CHOC. A LA ESPAÑOLA TIENE UN PROVERBIO “SE METE UN BIZCOCHO Y QUEDA DE PIE”.

## CHOCOLATE A LA FRANCESA

- AL CONTRARIO DEL ANTERIOR DEBE SER MUY CLARO Y HECHO C/ LECHE. ES UN POCO MAS ESPESO DE LOS Q/ LLAMAMOS CACAO C/ LECHE. SE ECHA 1 CUCHARADA DE CHOC. EN POLVO POR TAZA.

## CHOCOLATE A LA VIENESA

- SE PREPARA EL CHOC. A LA FRANCESA Y AL MOMENTO DE SERVIRLO SE AÑADE UNA CUCHARADA DE NATA MONTADA(CREMA BATIDA)
- EL CHOC. EN POLVO PUEDE VENIR C/ O S/ AZUCAR. ES ACONSEJABLE Q/ AL SERVIR EL CHOC. SE ACOMPAÑE C/ AZUCAR MOLIDA EN UN AZCUCARERO. ES CORRIENTE Q/ C/ EL CHOC. SE SIRVA UN VASO DE LECHE FRIA.



# LA CAFETERIA – SERVICIO EN LA BARRA

## UTENSILIOS, VASOS Y COPAS P/ EL SERVICIO

- EN LA CAFETERIA SE USAN DISTINTOS TIPOS DE VASOS Y COPAS. DE ENTRE ELLOS DESTACAREMOS LOS Q/ SE UTILIZAN P/ BEBIDAS MUY CALIENTES.
- P/ EVITAR Q/ ESTALLEN C/ UN LIQUIDO CALIENTE SE FABRICAN CON VIDRIO RESISTENTE AL CALOR.

## CALIENTA COPAS

- ES UNA PEQUEÑA HORNILLA O LAMPARA DE ALCOHOL C/ UN SOPORTE EN EL CUAL SE COLOCA LA COPA Q/ VA A CALENTARSE, LAS COPAS Q/ SE USAN SON LAS LLAMADAS TIPO BALON. RECHAUD P/ COPAS
- AL CALENTAR LA COPA SE DEBE GIRAR LENTAMENTE P/ Q/ NO SE CALIENTE DE UN SOLO LADO.

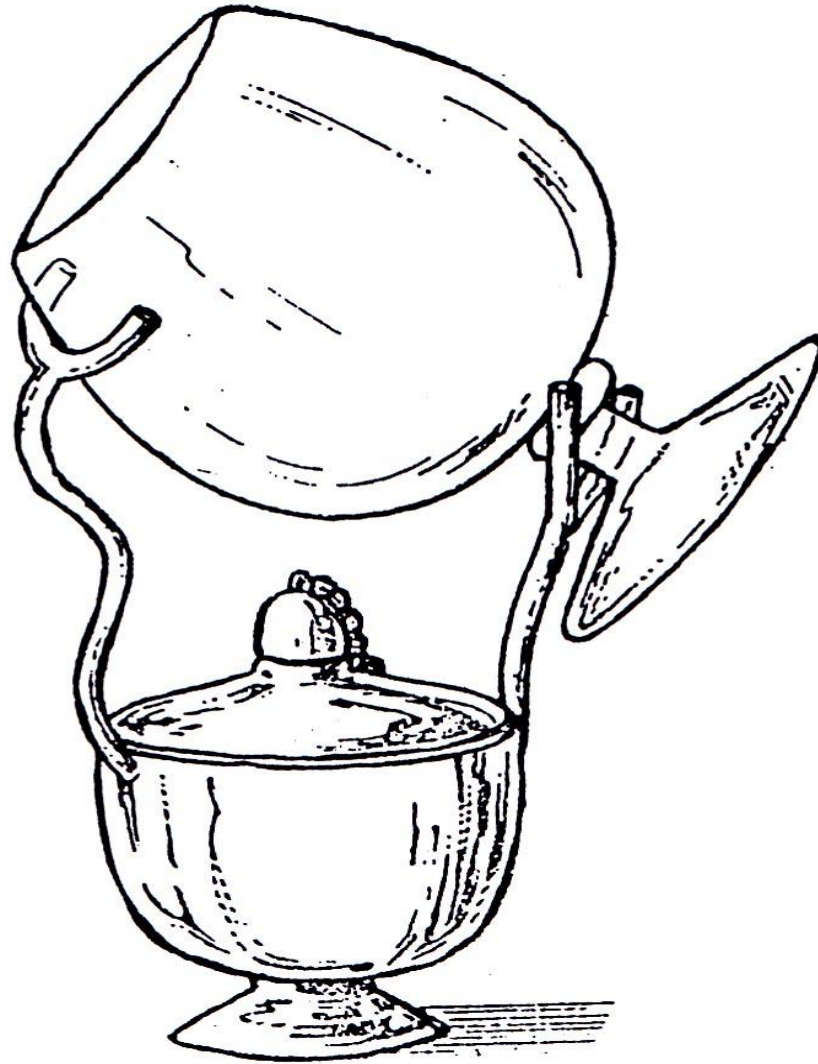
## BEBIDAS

- NO TODA BEBIDA TIENE LA MISMA GRADACION ALCOHOLICA. CUANDO SE HABLA DE LOS GRADOS DE UNA BEBIDA SE REFIERE A LA CANTID. DE ALCOHOL Q/ TIENE POR CADA 100 LTS.
- CUANDO SE MEZCLA UNA BEBIDA CALIENTE C/ OTRA C/ ALCOHOL SE OBTIENE UNA SENSACION DE CALOR.
- SE DENOMINA “GROG” A LA MEZCLA DE UN AGUA ARDIENTE C/ AGUA MUY CALIENTE. HAY OTRAS COMO EL EGG-NOG (LECHE CTE., COÑAC, HUEVO), CAFÉ BRULE, ETC.



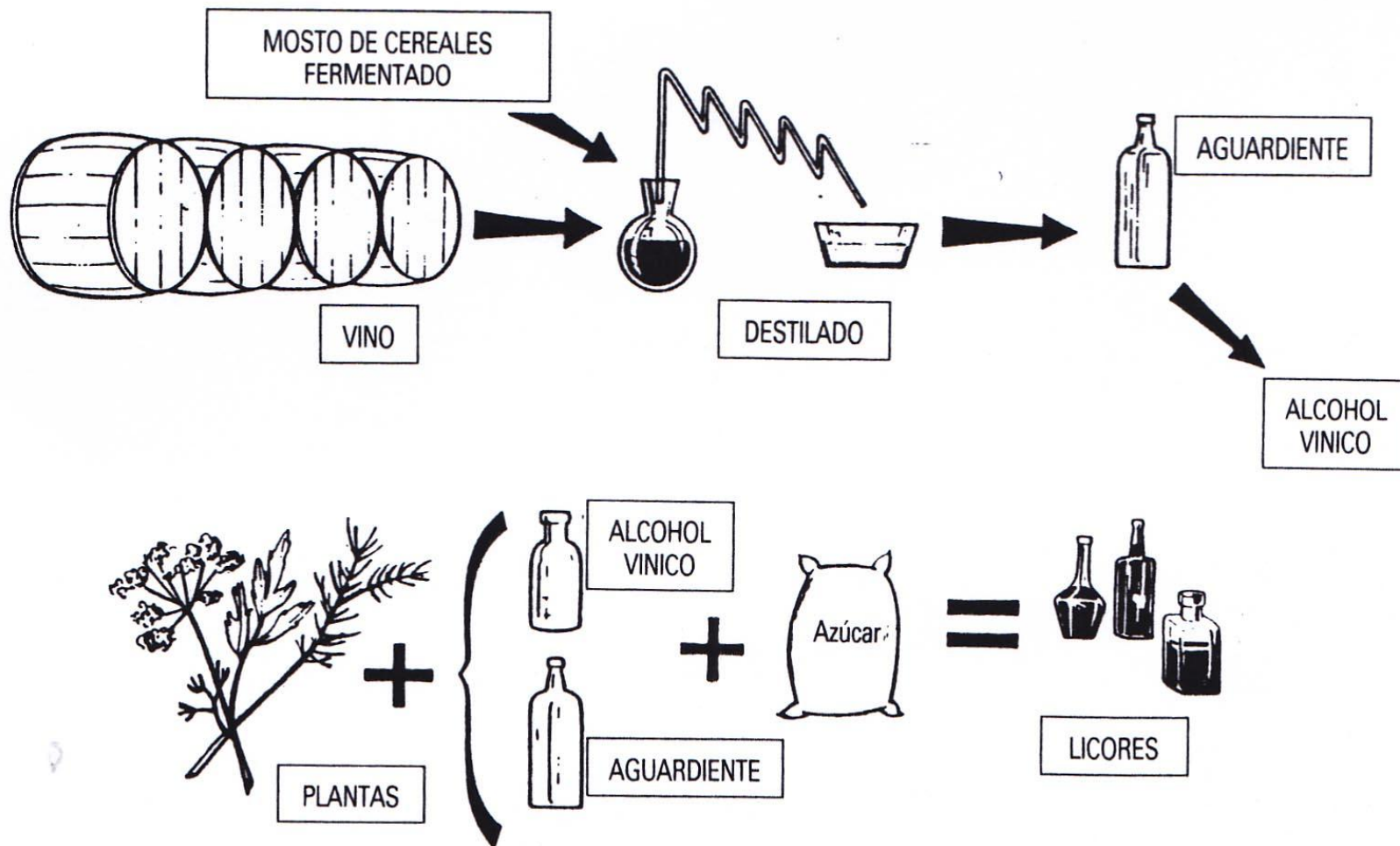
# LA CAFETERIA

## RECHAUD PARA COPAS



# LA CAFETERIA - SERVICIO EN LA BARRA

## FABRICACION DE AGUARDIENTES Y LICORES



# LA CAFETERIA – SERVICIO EN LA BARRA

## AGUARDIENTES

SE ENTIENDE POR AGUARDIENTE UNA BEBIDA DE ELEVADA GRADUACION ALCOHOLICA. GENERALMENTE CADA PAIS TIENE SU AGUARDIENTE PECULIAR Y SON EL RESULTADO DE LA FERMENTACION Y DESTILACION DE LIQUIDOS FERMENTADOS PROCEDENTES DE DISTINTAS MATERIAS AZUCARADAS COMO: BAYAS, FRUTOS, RAICES, ETC., O BIEN DE FRUTOS ACIDOS AZUCARADOS Y AROMATICOS: GROSELLAS, CIRUELAS, UVAS, NARANJAS, MANZANAS, PERAS, ETC.

**RON:** SE OBTIENE EN CUBA DE LA CAÑA DE AZUCAR. DEBE TENER UNA GRADUACION DE ENTRE 35° A 40°.

**WHISKY:** SE OBTIENE POR DESTILACION DE DIVERSOS CEREALES COMO: CEBADA, CENTENO, TRIGO, MAIZ Y AVENA. SEGUA SEA DE ESCOCIA, IRLANDA, CANADA O ESTADOS UNIDOS, TIENE CIERTAS CARACTERISTICAS QUE LO DISTINGUE. TIENE DE 40° A 50° Y NO DEBE PASAR DE LOS 55°.

**TEQUILA:** ESTE AGUARDIENTE PROCEDENTE DE MEXICO, ES DESTILADO DEL PULQUE, JUGO FERMENTADO DEL MAGUE (AGAVE TEQUILANA). EL MEZCAL, BEBIDA SIMILAR, SE OBTIENE GENERALMENTE DEL AGAVE ATROVIRENS.



# LA CAFETERIA – SERVICIO EN LA BARRA

**VODKA:** GENERALMENTE SE DESTILA DEL TRIGO, AUN CUANDO TAMBIEN SE SUELE DESTILAR DE LA PATATA, MAIZ Y CENTENO. TIENE UNA GRADUACION DE 40° A 60°. ES LA BEBIDA NACIONAL DE RUSIA, POLONIA Y PAISES BALTICOS.

**COÑAC:** EL COÑAC SE DESTILA DEL VINO DE UVA BLANCA. PUEDE TENER HASTA 70% DE ALCOHOL AL SALIR DEL ALAMBIQUE, PERO ESTA PROPORCION DISMINUYE POR MENOS EN 1% CADA AÑO DE MADURACION. SE TRASIEGA A TONELES DE ROBLE EN OSCUROS SOTANOS DONDE SE LE DEJA MADURAR DE 25 A 35 AÑOS.

EN LOS COÑACS FORZADOS Y MADURADOS EN POCOS AÑOS SE SUELEN REBAJAR LA GRADUACION ALCOHOLICA. EL AUTENTICO COÑAC SE DESTILA EN LA REGION FRANCESA DE COÑAC.

**KIRSCH:** AGUARDIENTE ALEMAN Y SUIZO PARA EL CUAL SE UTILIZAN PEQUEÑAS GUINDAS NEGRAS



# LA CAFETERIA

## BOLLERIA

- ❑ SE LLAMA BOLLERIA A TODO TIPO DE BOLLOS O PASTELES Q/ SE SIRVEN CON EL CAFÉ, TE, CHOCOLATE, ETC.

EXISTEN INFINIDAD DE CLASES, ENTRE LOS MAS COMUNES ESTAN:

- SUIZOS
- ENSAIMADAS
- BRIOCHES
- CRISTINAS
- TORTELES DE LEVADURA Y HOJALDRE
- CROISANT
- PLUM CAKE
- MAGDALENAS
- LAZOS
- PALMERAS, ETC.

- ❑ AUN CUANDO LOS LAZOS Y PALMERAS SON DE HOJALDRE, SE INCLUYEN EN LA BOLLERIA.

- ❑ LA BOLLERIA SE SIRVE AL CLIENTE EN PLATO POSTRE CON CUCHILLO Y TENEDOR, TAMBIEN DE POSTRE O LUNCH.

- ❑ TAMBIEN ES COMUN EN LAS CAFETERIAS TENER VARIEDAD DE TARTAS DULCES Y SALADAS Q/ SON SOLICITADAS A LA HORA DE LA MERIENDA, LAS MAS COMUNES SON:

- MANZANA
- YEMA
- ALMENDRA
- MOKA, ETC.

ESTAS TARTAS LAS HACEN REDONDAS DE 6 A 8 PORCIONES. TAMBIEN ALARGADAS LO Q/ FACILITA EL PORCIONADO Y TAMBIEN INDIVIDUALES



# LA CAFETERIA

## E) PREPARACION Y SERVICIO EN LA BARRA DE PANQUEQUES, HELADOS Y BATIDOS.

### FUENTE DE SODA

LA FUENTE DE SODA ES UNA DE LAS PARTES DEL MOSTRADOR COMPUESTA POR:

- DOS DEPARTAMENTOS FRIGORIFICOS O MAS
- UNA BATERIA C/ 3 SIROPERA O MAS, EN CUYA TAPADERA VA ADOSADO UN CACILLO.

### SIROPERAS O JARABERAS

- SON RECIPIENTES DE JARABES, LOS MAS COMUNES SON:
  - CAMELO
  - FRESA
  - VAINILLA
  - CHOCOLATE
- ESTAS SIROPERAS SE PUEDEN SACAR P/ SU LIMPIEZA.

### CAMARAS FRIGORIFICAS

- LAS CAMARAS DE LA FUENTE DE SODA SON COMO MINIMO 2, UNA GRADUADA ENTRE  $-15^{\circ}\text{C}$  A  $-18^{\circ}\text{C}$ , EN LA CUAL SE CONSERVAN LOS HELADOS Y LA OTRA GRADUADA ALREDEDOR DE  $0^{\circ}\text{C}$ , DONDE SE GUARDA LA NATA, CREMA, BOTELLAS, ETC.



# LA CAFETERIA

## AGUA DE SODA

- EL AGUA GASEADA SURGE DE LOS MANANTIALES DE AGUAS TERMALES PERO SE PUEDE HACER ARTIFICIALMENTA AÑADIENDO GAS CARBONICO AL AGUA NATURAL, A ESTA AGUA ARTIFICIAL SE LE LLAMA **AGUA DE SODA, AGUA DE SELTZ O SIFON**.
- AÑOS ATRÁS EN NORTEAMERICA ESTUVO DE MODA INSTALAR GRIFOS DE LOS Q/ SALIA AGUA DE SODA Y JUNTO A ESTO VARIAS SIROPERAS DE DISTINTOS GUSTOS P/ PREPARAR REFRESCOS DE AGUA Y SODA. DE AHÍ EL NOMBRE DE **“FUENTE DE SODA”** AL RINCON DEL MOSTRADOR DONDE ESTAN LAS SIROPERAS.

## HELADOS

- LOS HELADOS PUEDEN PRESENTARSE EN:
  - EN CORTE, BLOQUE DEL Q/ SE SACA UNA LONJA Y SE METE ENTRE 2 OBLEAS.
  - EN COPO (CON UN DOSIFICADOR SE SACAN BOLAS).
- LAS COPAS USADAS P/ HELADOS SON PARECIDAS A LAS CHAMPAGNE (TIPO ROSE MERIE) PERO PLANAS Y C/ POCO BORDE. PUEDEN SER DE METAL O CRISTAL. TAMBIEN SE USAN COPAS LARGAS DE BOCA ANCHA.
- EL HELADO EN COPA SE PUEDE PRESENTAR SOLO EL HELADO O MONTADO CON FRUTAS, FLAN, CREMA, ETC..



# LA CAFETERIA

## BATIDOS DE HELADO O MILK SHAKE

EL BATIDO ES UNA MEZCLA DE :

- **HELADO**
- **LECHE**
- **SIROPE**

- EXISTEN TANTOS TIPOS DE BATIDOS COMO HELADOS Y SIROPES. SI NO HAY EL HELADO SOLICITADO SE REMPLAZA POR EL DE VAINILLA O CREMA SIEMPRE Q/ SE CUENTE CON EL SIROPE DEL SABOR DEL BATIDO SOLICITADO POR EL CLIENTE.
- P/ HACER BATIDOS ES INDISPENSABLE LA BATIDORA. SE ENCAJA EL VASO DENTRO DEL ESPARRAGO Y SE PRESIONA EL INTERRUPTOR.

## BATIDOS DE FRUTAS

- ES NECESARIO UTILIZAR LA **TRITURADORA** (ACA BATIDORA) YA Q/ SON LAS CUCHILLAS LAS Q/ DESHACEN LA FRUTA.
- LOS BATIDOS DE FRUTAS SE HACEN C/ **FRUTAS, ZUMOS Y SIROPES**. CUANDO LAS FRUTAS USADAS NO SON ACIDAS (SINO SE CORTA) SE EMPLEA LECHE, EJ.: PLATANO, LECHE Y SIROPE. (CHAMPOLA).
- A ESTOS BATIDOS SE SUELE ECHAR 2 A 3 CUCHARADAS DE **HIELO PILE**. NO SE DEBEN USAR CUBITOS POR Q/ LAS ASPAS SE ROMPEN.
- AL PONER EN MARCHA LA TRITURADORA **SUJETAR EL VASO** P/ COMPROBAR Q/ EL PIVOTE DEL MOTOR ESTE ENCAJADO EN EL REBAJE DE LAS ALETAS.
- PREPARAR **FRUTA PELADA Y TROCEADA ASI COMO ZUMOS** Q/ SE HACEN EN EL “MIESE EN PLACE” P/ Q/ EL CLIENTE NO ESPERE.



# LA CAFETERIA

## PANQUEQUES

➤ ES UNA COSTUMBRE AMERICANA CONSUMIRLOS EN EL DESAYUNO Y SON MUY SOLICITADOS EN LAS CAFETERIAS.

### ➤ CARACTERIASTICAS Y PREPARACION:

LOS PANQUEQUES SE SIRVEN CALIENTES POR LO Q/ SE PREPARA EN EL MOMENTO DE SU CONSUMO. LA MASA SE PREPARA ANTES, ES ASI:

➤ ¼ DE LT. DE LECHE

➤ 250 GRS. DE HARINA

➤ 1 HUEVO

➤ 25 GRS. DE AZUCAR

➤ 2 GRS. DE SAL

➤ ½ CUCHARADITA DE LEVADURA EN POLVO

➤ 1 CUCHARADA DE MANTEQUILLA.

➤ ESTA RECETA PUEDE VARIAR S/ GUSTOS, ALGUNAS VECES LE AÑADEN EXTRACTO DE VAINILLA O LIMON.

### ➤ CONSERVACION:

■ ESTA PASTA SE DEBE PREPARAR C/ BASTANTE ANTELACION. ES COMUN Q/ LA PREP. TENGA 1 DIA PARA Q/ ESTE ASENTADA Y FERMENTE. EN CASOS DE URGENCIA BASTARA Q/ REPOSE 1 HORA PERO SE DEBERA AUMENTAR LA DOSIS DE LEVADURA.

■ GUARDARLA EN EL FRIGORIFICO EN UNA JARRA DE CRISTAL O LOZA.

■ SI SE QUIERE ACELERAR LA FERMENTACION SE LA COLOCARA EN UN LUGAR ALGO CALIENTE.



# LA CAFETERIA

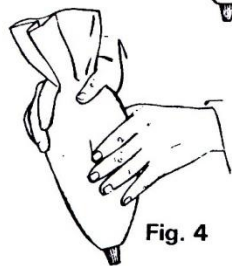
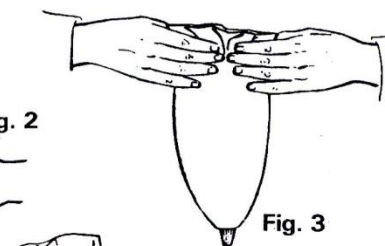
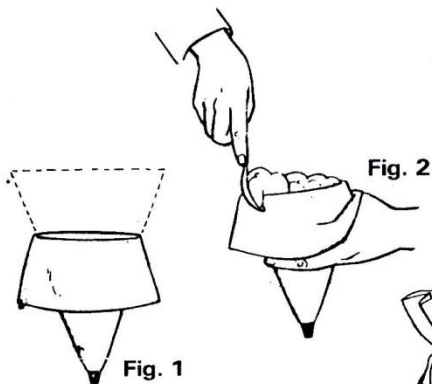
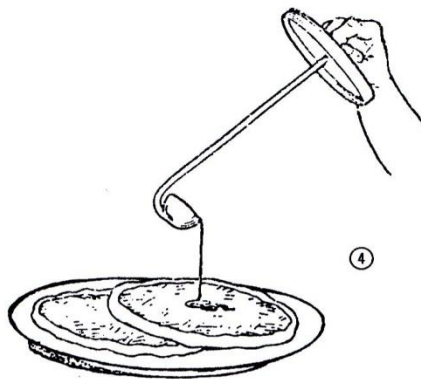
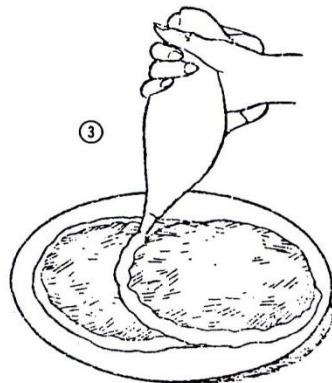
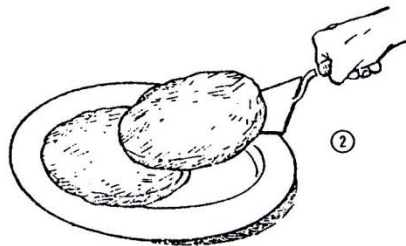
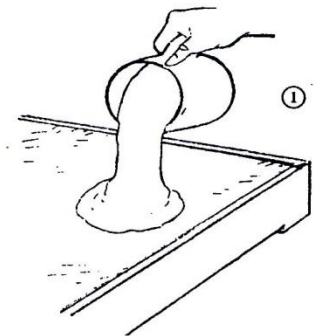
## PANQUEQUES

### PREPARACION

- ❖ SE PONE MANTEQUILLA A LA PASTA P/ Q/ NO SE PEQUE A LA PLANCHA O BIEN IMPREGNAR LIGERAMENTE ESTA ANTES DE VERTER LA PASTA. EN ESTE CASO ES MUY IMPORTANTE LA NIVELACION DE LA PLANCHA.
- ❖ SE PROCURA Q/ LOS PANQU. TENGA UN GROSOR DE 1 ½ CM. Y UN DIAMETRO DE 10 A 12 CM. APROX.
- ❖ SE PROCURA HACERLAS EN LA PARTE MENOS CALIENTE DE LA PLANCHA.
- ❖ P/ DAR LA VUELTA EL PANQ. FIJARSE Q/ LA PASTA EN LA PARTE SUPERIOR ESTE COMPLET. CUAJADA. ENTONCES DE VOLCARA P/ DORAR POR EL OTRO LADO.
- ❖ UNA RACION GRAL. SE COMPONE DE 2 PANQUEQUES.
- ❖ SE DEBE ACOMPAÑAR BAÑADAS C/ SIROPE O MIEL DE PALMA, Y BORDEADAS C/ CREMA MONTADA, Q/ SE COLOCA EN FORMA DE CORDON ALREDEDOR DEL PANQ.
- ❖ SON MUY INDICADAS COMO POSTRE O MERIENDA. EN E.E.U.U. SE CONSUMEN EN EL DESAYUNO Y EN VEZ DE CREMA GRAL. UTILIZAN MANTEQUILLA.



# PREPARACION DE TORTITAS A LA PLANCHA



# LA CAFETERIA

## LA PLANCHA

- EN LAS CAFETERIAS, BARES Y SIMILARES SE PREPARAN VARIOS MANJARES EN LA PLANCHA.
- SE LE DA ESTE NOMBRE POR LA PLANCHA DE ACERO Q/ ESTA COLOCADA SOBRE LOS QUEMADORES, Q/ HACE LAS VECES DE **SARTEN**
- ES IMPORTANTE Q/ ESTE **BIEN NIVELADA** P/ Q/ LA GRASA NO ESCURRA A UN SOLO LADO. GRAL. TIENEN ROSCAS EN LAS PATAS P/ NIVELARLAS.
- **EL CALOR VARIA** EN PLANCHAS A GAS. EL FUEGO ALCANZA TODA LA SUPERF. INFERIOR S/ EMBARGO HAY PARTE MAS CALIENTES Q/ OTRAS. EN LAS ELECTRICAS EL CALOR ES MAS UNIFORME.
- **SEGUN EL TIPO DE PREPARACION** SE USARA EL LADO MAS O MENOS CALIENTE.

## UBICACIÓN DE LA PLANCHA

- NO EXISTE UN LUGAR FIJO DONDE DEBE ESTAR. DEPENDE DEL TIPO DE LOCAL Y DE LO Q/ SIRVA PERO SIEMPRE ESTARA **A LA VISTA**.
- ES MUY IMPORTANTE TENER EN CUENTA LA **HIGIENE, LIMPIEZA Y PULCRITUD**, YA Q/ LAS MANIPULACIONES SE HACEN FRENTE AL CLIENTE.




# LA CAFETERIA

## LIMPIEZA DE LA PLANCHA

- ❑ CADA VEZ Q/ SE COCINE ALGUN ALIMENTO SE DEBE **LIMPIAR BIEN** LA PLANCHA SINO EL PROX. ALIMENTO PUEDE TOMAR EL SABOR DEL ANTERIOR.
- ❑ P/ SU LIMPIEZA ES IMPORTANTE **RASPAR** LO Q/ QUEDO PEGADO, **PASARLE UN PAÑO** Y LUEGO UN POCO DE **MANTEQUILLA** P/ EVITAR Q/ SE PEGUEN LOS ALIMENTOS.
- ❑ SE DEBE REDUCIR LA LLAMA EN PERIODOS EN Q/ NO SE USA, PERO **NUNCA APAGARLA** DURANTE LA JORNADA DE TRABAJO, YA Q/ P/ CALENTAR TOMA ½ HR. Y NO SE PUEDE HACER ESPERAR AL CLIENTE
- ❑ EN CAFETERIAS GRANDES Y DE MUCHO MOVIMIENTO, LA PLANCHA SE SITUA EN UN COMPARTIMIENTO CONTIGUO COMUNICADO A LA BARRA POR UNA VENTANILLA O POR UN MONTACARGA SI ESTA EN EL PISO INFERIOR. EN ESTE CASO FORMA PARTE DE LA COCINA.

## EL OFFICE

- ❖ EN CAFETERIAS DE MUCHA VENTA, SUELE EXISTIR UN **LUGAR COMUNICADO C/ EL INTERIOR DE LA BARRA** LLAMADO “OFFICE”.
  - ❖ EN ESTE OFFICE SE INSTALA EL **LAVADO DE VAJILLA**, TAMBIEN TIENE **MESONES** P/ PREPARAR MANJARES, APERITIVOS, ETC.
  - ❖ TAMBIEN CONSTA DE GRANDES **ESTANTERIAS** DONDE SE COLOCA EL MATERIAL DE RESERVA Y LA VAJILLA LIMPIA Q/ ESPERA SER TRASLADADA A LA BARRA.
  - ❖ TAMBIEN HAY UNA **CAMARA FRIGORIFICA** P/ ALIMENTOS DE RESERVA.
- 

# LA CAFETERIA

## PRECAUCIONES A TOMAR EN EL TRABAJO CON LA PLANCHA

- EN TODAS LAS CAFETERIAS HAY UNA PERSONA Q/ SE ENCARGA DEL TRABAJO EN LA PLANCHA, P/ HACER SANDWICHES, PLATOS COMBINADOS, PANQUEQUES, ETC. ESTE TRABAJO SE DEBE REALIZAR CON EFICACIA.
- EN TODO TRABAJO HAY RIESGOS DE ACCIDENTE C/ LA PLANCHA SON
  - QUEMADURAS POR Q/ SALPICA ALGO Q/ SE ESTA COCINANDO
  - QUEMADURAS POR CONTACTO
  - CORTES C/ LOS CUCHILLOS
  - DESCARGAS ELECTRICAS (EN PLANCHAS ELECT.)
- PARA EVITAR LO ANTERIOR HAY Q/ PRESTAR MUCHA ATENCION A LO Q/ SE HACE Y HUIR DE LA RUTINA.
- MEDIDAS IMPORTANTES P/ EL BUEN TRABAJO C/ LA PLANCHA:
  - 1) EN LA CAMPANA Q/ HAY ENCIMA DE LA PLANCHA SUELE HABER UN EXTRACTOR Q/ SUCCIONA HUMO Y OLORES. ES **IMPORTANTE CONECTAR EL EXTRACTOR ANTES DE EMPEZAR EL TRABAJO** P/ EVITAR OLORES. LA LIMPIEZA DE LA CAMPANA DEBE REALIZARLA EL PERSONAL DE LIMPIEZA PERO EL **CAMARERO ES RESPONSABLE DE VIGILAR** Q/ SEA BIEN HECHA. P/ EL ASPECTO DEL LOCAL ES MUY FEO VER UNA CAMPANA SUCIA Y GRACIENTA.



# LA CAFETERIA

## PRECAUCIONES A TOMAR EN EL TRABAJO CON LA PLANCHA

- 2) ANTES DE EMPEZAR A TRABAJAR C/ LA PLANCHA POR MUY LIMPIA Q/ ESTE, SE DEBE **LIMPIAR Y ENGRASAR LA SUPERF.** C/ UN POCO DE MANTEQUILLA Y EXTENDIENDOLA C/ UNA REJILLA DE TELA P/ EVITAR Q/ SE PEGUEN LOS ALIMENTOS.
- 3) SE DEBE **TRABAJAR SIEMPRE C/ MANTEQUILLA.** EL ACEITE PRODUCE OLORES Y HUMO. SI UN CLIENTE PIDE C/ ACEITE UTILIZAR UNO MUY REFINADO Y C/ 0,4 DE ACIDEZ.
- 4) LOS ALIMENTOS Q/ SE HACEN A LA PLANCHA **NO SE DEBEN TOCAR:**
  - ✓ PORQUE ES ANTIHIGIENICO
  - ✓ PORQUE PUEDEN PRODUCIR QUEMADURAS
  - ✓ PORQUE CAUSA MAL EFECTO AL CLIENTE
  - ✓ PORQUE ES UNA SEÑAL DE FALTA DE PROFESIONALISMO
- 5) MANTENER LA PLANCHA **A TEMPERATURA MEDIA,** NI DEMASIADA FUERTE POR QUE SE QUEMARIAN LOS ALIMENTOS NI DEMASIADA FRIA POR Q/ SE RETRASARIA EL TIEMPO DE PREPARACION.



# LA CAFETERIA

## PRECAUCIONES A TOMAR EN EL TRABAJO CON LA PLANCHA

- 6) LA SUPERF. DE LA PLANCHA TIENE Q/ ESTAR **PERFECTAMENTE LIMPIA, CADA VEZ Q/ SE USA RASPAR C/ UNA ESPATULA Y PASAR UNA REJILLA DE TELA**
- 7) DURANTE LAS HORAS Q/ LA PLANCHA SE UTILIZA POCO REDUCIR LA LLAMA DE LOS QUEMADORES PERO **NUNCA APAGARLA.**
- 8) CUANDO ESTE C/ LA LLAMA REDUCIDA SE DEBEN **EVITAR LAS CORRIENTES DE AIRE** Q/ PUEDAN APAGAR LA LLAMA Y PROVOCAR UNA FUGA DE GAS Y UN POSIBLE ACCIDENTE.
- 9) DIARIAMENTE DESPUES DE TERMINAR EL SERVICIO Y ANTES Q/ LA PLANCHA ESTE TOTALMENTE FRIA, SE DEBE **HACER LIMPIEZA GRAL. A FONDO Y COMPLETA.** CUANDO LA PLANCHA SEA ELECTRICA SE PROCEDERA A DESCONECTARLA ANTES DE LA LIMPIEZA.



## F) TOSTADAS Y SANDWICHES FRIOS Y CALIENTES

### SERVICIO RAPIDO DE MANJARES

#### CAFETERIAS, BARES Y SIMILARES

- EN ESTOS LOCALES SE SIRVEN ADEMAS DE REFRESCOS Y BEBIDAS; SANDWICHES, COMIDAS LIGERAS Y PLATOS RAPIDOS.
- P/ DAR UN EJ. EN ESPAÑA, POR LEY, DENTRO DEL CONCEPTO DE CAFETERIAS SE ENGLOBA “**A TODOS AQUELLOS ESTABLECIMIENTOS, CUALQUIERA SEA SU DENOMINACION, Q/ ADEMAS DE HELADOS, BATIDOS, REFRESCOS, INFUSIONES Y BEBIDAS EN GRAL., SIRVEN AL PUBLICO MEDIANTE PRECIO, PRINCIPALMENTE EN LA BARRA O MOSTRADOR Y A CUALQUIER HORA, DENTRO DE LAS Q/ PERMANEZCA ABIERTO EL LOCAL, PLATOS FRIOS Y CALIENTES, SIMPLES O COMBINADOS, CONFECCIONADOS DE ORDINARIO A LA PLANCHA P/ REFRIGERIOR RAPIDOS**”
- HOY EN DIA EL RITMO DE VIDA, LOS HORARIOS CONTINUADOS, EL INCREMENTO EN LOS GASTOS DE TRANSPORTE Y EN GRAL. LA FALTA DE TIEMPO HA MULTIPLICADO EL N° DE COMIDAS RAPIDAS, SIRVIENDO A UNA CLIENTELA DE DIFERENTES CLASES SOCIALES.



# LA CAFETERIA

## SANDWICHES

EL SANDWICH ES UN BOCADILLO INGLES Q/ SIGNIFICA *COLOCAR ENTRE 2 CAPAS; INTERCALAR; INSERTAR*. SE LLAMA SANDWICH A:

- **BOCADILLO**
- **EMPAREDADO**
- **COMBINACION DE COSAS DIFERENTES ALTERNADAS**

Q/ CONTENGAN ENTRE 2 PANES (MOLDE, FRANCES, ETC..) OTRO ALIMENTO.

DEL PAN MOLDE (DE ORIGEN INGLES) SE PUEDEN HACER:

- **TOSTADAS**
- **SANDWICHES CALIENTES Y FRIOS**
- **CANAPES, ETC.**

**LAS TOSTADAS** SON REBANADAS DE PAN MOLDE DE 1 CM. DE GROSOR Q/ SE TUESTA POR AMBAS CARAS (C/ O SIN MANTEQUILLA) EN LA PLANCHA O TOST. ELECTL SE SIRVEN EN DESAYUNOS Y MERIENDAS.

**LOS SANDWICH FRIOS** SON 2 REBANADAS DE PAN MOLDE DE  $\frac{1}{2}$  CM. APROX. UNTADAS DE MANTEQ. POR LA CARA INTERNA Q/ SE INSERTA EN EL INTERIOR JAMON CERRANO, QUESO, ETC. SE PREPARAN EN FORMA TRIANGULAR Y SIN CORTEZA. SE SIRVEN EN LUNCHS, MERIENDAS, COCTELES (MAS PEQ.) ETC.

**CANAPES** SON REBANADAS DE PAN MOLDE DE 3MM DE GROSOR. SE COLOCA ENCIMA EL MANJAR Y SE CORTA EN REDONDO, CUADRADO, ETC. SON UN PEQUEÑO BOCADO Y NO LLEVAN TAPA DE PAN ENCIMA.



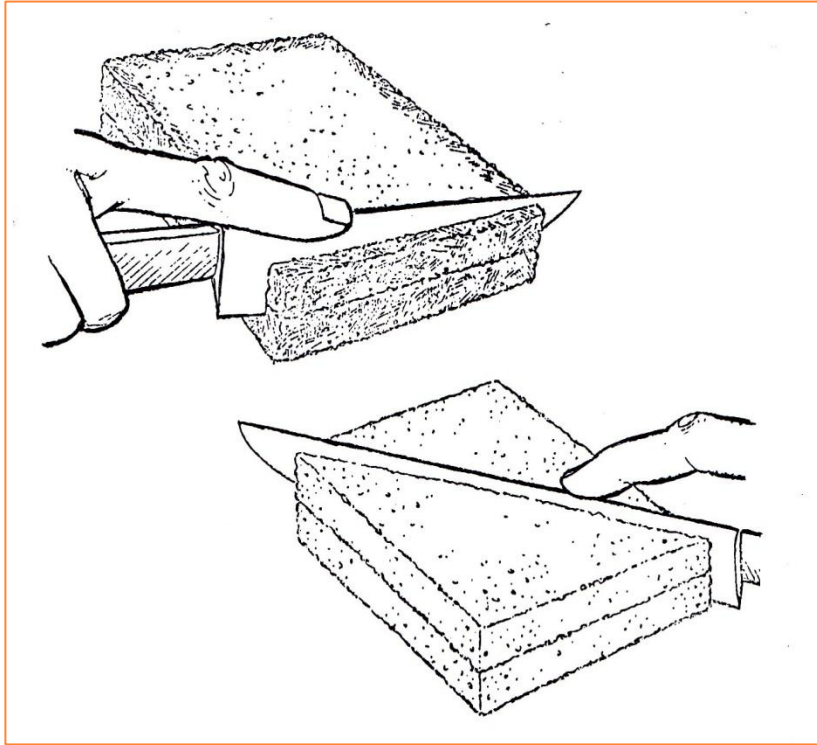
# LA CAFETERIA

## FORMAS DE PREPARAR LOS SANDWICHES NORMAS GENERALES:

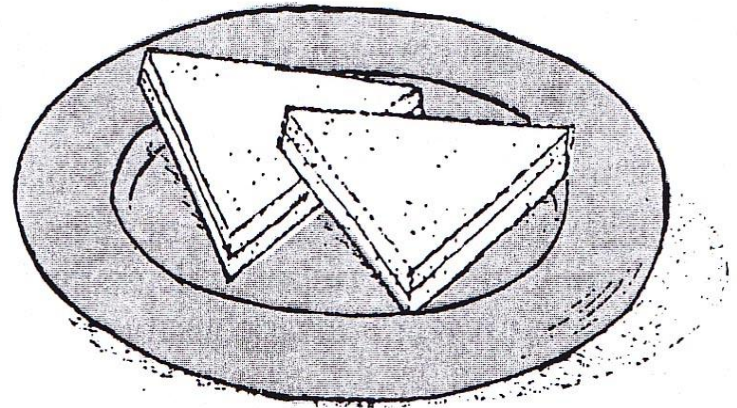
- ❖ **LOS SANDWICHES CALIENTES** TIENEN LAS CARAS INTERNAS Y EXTERNAS DE AMBOS PANES UNTADAS C/ MANTEQUILLA.
- ❖ **LOS SANDWICHES FRIOS** SOLO LLEVAN LAS CARAS INTERNAS UNTADAS DE MANTEQUILLA Y SE DEBE RECORTAR LA CORTEZA DEL PAN A TODO EL CONTORNO.
- ❖ **MANTEQUILLA POMADA**  
ESTA MANTEQ. SE LA HACE BATIENDOLA HASTA Q/ QUEDE CREMOSA. DE MANERA DE FACILITAR SU USO TANTO EN LA RAPIDEZ DE LA APLICACIÓN COMO EN LA DISTRIBUCION SOBER EL PAN ADEMÁS DEL AHORRO. SE DEBE CONSERVAR A 18°C (+0-).
- ❖ **SANDWICH VEGETAL** COMO SU NOMBRE LO INDICA SUS INGREDIENTES SON VEGETALES (TOMATE, LECHUGA, ESPARRAGO, ALCACHOFA, CHAMPIGNON, ETC.) SALVO UNA PEQ. PARTE DE HUEVO Q/ ENTRA C/ LA MAYONESA C/ Q/ SE PREPARA. EL TOMATE DEBE IR CORTADO FINO Y EL NERVIJO DE LA LECHUGA APLASTADO CON UN CUCHILLO ANTES DE INCORPORARLO AL SANDWICH.



# LA CAFETERIA



**Colación de un sandwich en el plato**



# LA CAFETERIA

## FORMAS DE PREPARAR LOS SANDWICHES

### SALSA MAYONESA O MAHONESA:

TIENE LA REPUTACION DE SER DIFICIL DE HACER Y DE CORTARSE C/ FACILIDAD. LA MAYONESA SE CORTA :

- 1) SI EL ACEITE ESTA DEMASIADO FRIO.
- 2) SI EL HUEVO ESTA FRIO, RECIEN SACADO DE LA C. FRIGORIFICA
- 3) SI EXISTE MUCHA DIFERENCIA DE TEMPERATURA ENTRE EL HUEVO Y EL ACEITE
- 4) SI SE CREAN DIFERENCIAS DE TEMP. EN EL RECIPIENTE Q/ LA CONTENGA. EJ. SI UNA 3RA. PERSONA COGE EL TAZON DONDE SE ESTA HACIENDO CON AMBAS MANOS, MIENTRAS OTRA LA HACE.
- 5) SI LA MANO Q/ VIERTE EL ACEITE LO HACE DEMASIADO A PRISA, EN TANTO Q/ LA Q/ BATE LO HACE C/ LENTITUD. ESTA ES LA CAUSA MAS FRECUENTE DE Q/ SE CORTE.

SE RECOMIENDA HACER LA MAYONESA C/ UNA ESPATULA PLANA DE MADERA Y NO CON UNAS VARILLAS YA Q/ NO COSISTE EN HACER EL BATIDO MAS ENERGICO SINO REGULAR Y CON UNA SUPERFICIE MAYOR IMPREGNADA DE YEMA. ESTA ES LA RAZON POR LA CUAL LOS COCINEROS AÑADEN LA SAL, UN POCO DE MOSTAZA, PIMIENTA Y UN CHORRITO DE VINAGRE O ZUMO DE LIMON A LA YEMA Y LA BATEN BIEN ANTES DE EMPEZAR A AÑADIR EL ACEITE Q/ SE HARA GOTA A GOTA, CONFORME VAYA LIGANDO SE AUMENTA EL RITMO DEL VERTIDO Q/ HA DE SER REGULAR. SI LA SALSA QUEDA ESPESA SE AÑADEN UNAS GOTAS DE LIMON.



# LA CAFETERIA

## SALSA MAYONESA

CUANDO ESTE TERMINADA AÑADIR UNA CUCHARADA DE AGUA HIRVIENDO REMOVER Y ACABAR DE SAZONARLA, ESTO EVITARA Q/ SE CORTE POSTERIORMENTE.

ALGUNAS PERSONAS AÑADEN CLARAS BATIDAS A PTO. NIEVE P/ AUMENTAR CANTID. DE LA SALSA. NO SE DEBE METER LA MAYONESA EN LA CAMARA FR. P/ SU CONSERVACION, EN TODO CASO SE HARA DESPUES DE 40 A 60 MINTS. DESPUES DE SU ELABORACION.

HAY PERSONAS Q/ HACEN LA MAYONESA EN BATIDORA E INCLUSO ECHA A UN MISMO TIEMPO EL HUEVO Y TODO EL ACEITE TENIENDO EL CUIDADO DE Q/ AMBOS ESTEN A LA MISMA TEMPERTURA.

## MODO DE ARREGLAR LA MAYONESA CORTADA.

- SI ADVIERTE EL PELIGRO DE Q/ NO LIGUE MIENTRAS LA ESTA HACIENDO, DEBE **DEJAR DE VERTER ACEITE Y REMOVER** C/ MAS BRIOS HASTA OBSERVAR Q/ HA LIGADO DE NUEVO.
- SI ESTO NO BASTA. LA MAYONESA CORTADA SE PUEDE ARREGLAR **AÑADIENDOLE OTRA YEMA** EN UN NUEVO RECIPIENTE DONDE SE VIERTE POCO A POCO LA MAYO CORTADA S/ DEJAR DE BATIR.
- TAMBIEN SE PUEDE AÑADIR **2 CUCHARADAS DE AGUA HIRVIENDO** EN VEZ DE LA YEMA Y PROCEDER COMO EL PTO. ANTERIOR.
- EVITAR Q/ **EL ACEITE ESTE MUY FRIO** Y NO GUARDAR LA MAYO EN LA **CAMARA MUY FRIA.**
- UTILIZAR **HUEVOS FRESCOS.**



## SANDWICHES CALIENTES

- ❖ EXISTEN UNA GRAN VARIEDAD DE SAND. CALIENTES (SEGÚN LOS INGREDIENTES Q/ CONTENGAN) PERO LA FORMA DE CONFECCIONARLOS DIFIERE MUY POCO.
- ❖ EL SAND. DE HUEVO POR EJ. ES DE FACIL ELABORACION, P/ DARLE MAS VISTOSIDAD Y EVITAR Q/ LA YEMA SE REVIENTE SE LE HACE UN CORTE CIRCULAR AL PAN SUPERIOR C/ UN CORTADOR DE PASTAS.
- ❖ EL HUEVO SE FRIE A LA PLANCHA DENTRO DE UN MOLDE CUADRADO Q/ ES DEL TAMAÑO DE LA REBANADA DE PAN. EN ALGUNOS SAND. SE USA EL HUEVO DURO REBANADO EN PEQUEÑAS GUILLOTINAS.
- ❖ CUANDO EL SAND. TIENE MUCHOS COMPONENTES Y RESULTA MUY ALTO (C/ VARIAS REBANADAS DE PAN E INGREDIENTES) SE SUJETA C/ PALILLOS MONDA DIENTES Q/ ATRAVIESAN EL SAND.



# LA CAFETERIA

## PLATOS COMBINADOS Y COMIDAS RAPIDAS

### COMIDAS RAPIDAS:

- MUCHAS VECES NO SE DISPONE DE MUCHO **TIEMPO** P/ TOMAR LAS COMIDAS Y ES POR ESTO Q/ SE RECURRE A LA COMIDA RAPIDA.
- LOS HORARIOS DE COMIDAS ASI COMO EL CONTENIDO DIFIEREN MUCHO DE PAIS EN PAIS. EJ. EN ALEMANIA LA COMIDA DEL MEDIO DIA ES ENTRE 12 A 13 HS. Y LA CENA DE 18 A 20 HS. EN ESPAÑA ES DE 14 A 15 HS. Y LA CENA DE 22 A 23 HS. EN BOLIVIA EL ALMUERZO DE 12 A 13 HS. Y LA CENA DE 20 A 22 HS.
- EN INGLATERRA Y EEUU EL DESAYUNO CONSISTE EN HUEVOS, BACON, PAN TOSTADO C/ MANTEQUILLA, MERMELADA, TE, PANQUEQUES C/ MIEL, ETC. EN OTROS COMO ESPAÑA ES APENAS UN CAFÉ NEGRO TALVEZ C/ UN PEQ. BOCADILLO. SIN EMBARGO EN OTROS LUGARES P/ CENAR SOLO TOMAN UN BOCADILLO C/ UN POCO DE TE A LAS 18 HS ( LA CENA O “ABENDBROT” EN ALEMANIA ES ASI). EN EEUU LA CENA ES LA COMIDA FUERTE DEL DIA Y SE LA REALIZA ENTRE LAS 18 A 20 HS. EN ESPAÑA S/ EMBARGO LA CENA CONSISTE EN GUISOS, PESCADOS, HUEVOS, C/ POSTRE O QUESO, FRUTAS, ETC.
- EL ORGANISMO NECESITA VITAMINAS, PROTEINAS, HIDRATOS DE CARBONO, MINERALES, ETC. Y ESTOS SE ENCUENTRAN EN UNA VARIEDAD DE ALIMENTOS. ES POR ESTO Q/ EN LAS CAFETERIAS SE SUGIEREN UNA SERIE DE **ALIMENTOS COMBINADOS DONDE SE CONSIDERAN LAS NORMAS DIETETICAS.**



# LA CAFETERIA

## CARTA DE PLATOS COMBINADOS

- 1) HAMBURGUESA, HUEVO FRITO, DOS CROQUETAS C/ ENSALADA Y LECHUGA \$ 50
- 2) TERNERA ASADA EN SU JUGO, SALCHICHA DE FRANKFURT Y PURE DE PAPAS \$ 40
- 3) MERLUZA, TORTILLA FRANCESA DOS CROQUETAS Y PAPAS \$ 45
- 4) ARROZ BLANCO, HUEVOS FRITOS, SALCHICHA FRANKFURT Y SALSA DE TOMATE \$ 38
- 5) ALCACHOFAS C/ MAYONESA, HUEVO FRITO C/ JAMON YORK \$ 45
- 6) (VEGETARIANO). ESPARRAGOS, GUISANTES, ALCACHOFAS Y JUDIAS VERDES SALTEADAS \$ 40

## CARTA DE PLATOS COMBINADOS

- 7) PECHUGA VILLEROY, JAMON SERRANO, GELATINA DE TERNERA Y ENSALADILLA RUSA \$ 65
- 8) TORTILLA DE PAPAS, TERNERA ASADA, CALAMARE FRITOS Y CROQUETAS \$ 55
- 9) SESOS ROMANA, HUEVO FRITO C/ BACON Y ARROZ BLANCO \$ 45
- 10) ¼ DE POLLO, JAMON SERRANO ENSALADA DE LECHUGA Y TOMATE \$ 48

**PLATO COMBINADO DEL DIA**  
ESCALOPE DE TERNERA A LA PARRILLA, HUEVO FRITO A LA PLANCHA, ENSALADA RUSA, SALSA MAYONESA, INCLUYE PAN, VINO, POSTRE O CAFÉ

\$ 70



# LA CAFETERIA

## HAMBURGUESAS, TORTILLA FRANCESA Y ENSALADA

**LA HAMBURGUESA** (CARNE MOLIDA, HUEVO, ESPECIES, ETC.) SE REALIZA A LA PLANCHA COMO UN FILETE.

**LA TORTILLA FRANCESA** ES MUY UTILIZADA EN LOS PLATOS COMBINADOS Y SE HACE DIRECTAMENTE EN LA PLANCHA. SE PUEDE HACER C/ MANTEQUILLA O ACEITE.

**LAS ENSALADAS** PUEDEN SER DE MUY DIVERSAS VARIEDADES.

## GUISANTES CON JAMON, SALCHICHAS FRANKURT Y PAPAS CHIPS

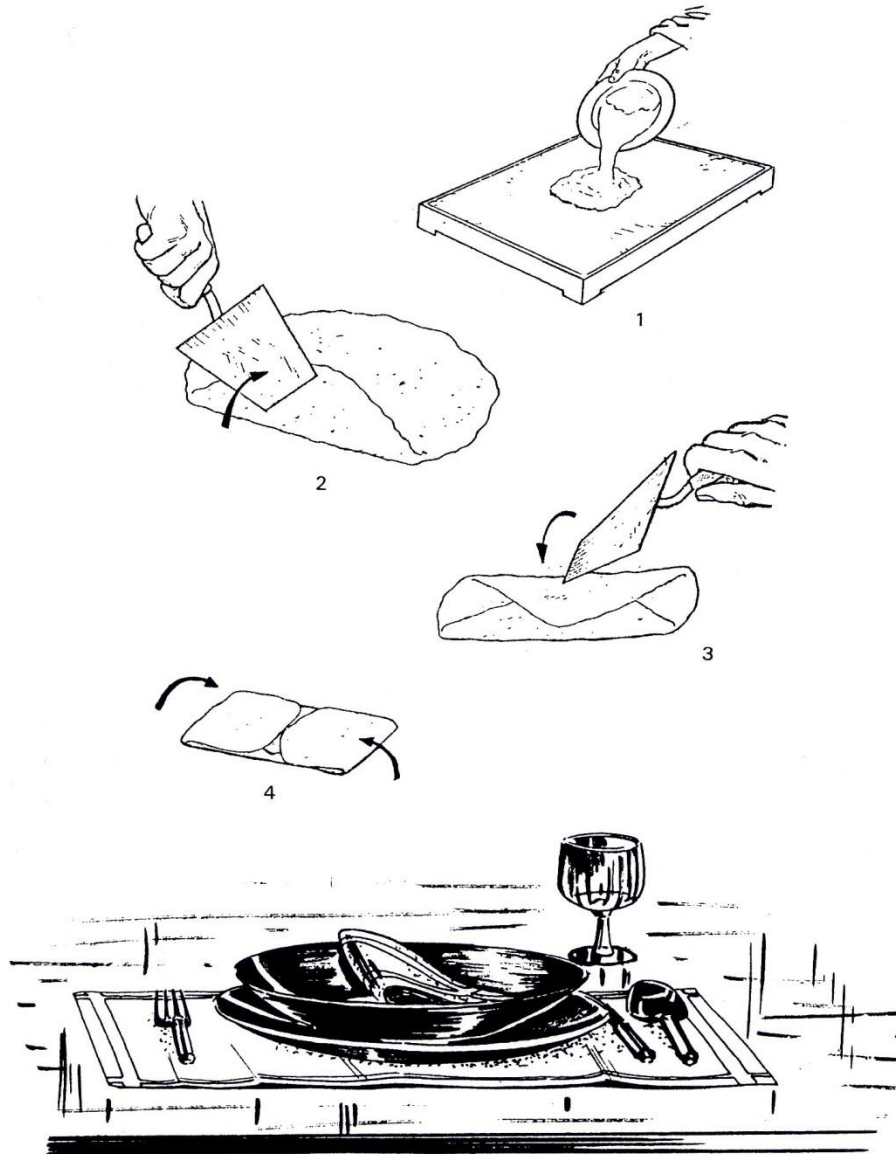
**LOS GUISANTES** UTILIZADOS EN LA CAFETERIA SIEMPRE SON EN CONSERVA, POR SU FACIL PREPARACION Y CONSERVACION. GRAL. LOS GUISANTES SE SALTEAN C/ JAMON Y UN POCO DE MANTEQUIL. **SALTEAR:** ES PASAR UN ALIMENTO C/ MUY POCA GRASA POR UNA SARTEN O LA PLANCHA Y C/ FUEGO VIVO, AVITANDO Q/ SE PEGUE, REMOVIENDO CONSTANTEMENTE.

**EN LAS CAFETERIAS GRANDES Y SEGÚN LA CATEGORIA, EXISTE UNA COCINA ENEXA**, POR LO Q/ NO SE SUELEN PREPARAR LOS PLATOS COMBINADOS A LA PLANCHA. NO OBSTANTE CONSIDERAMOS Q/ UN BUEN PROFESIONAL DEBERIA SABER HACERLO.



# LA CAFETERIA

## ELABORACION DE UNA TORTILLA A LA PLANCHA



# LA CAFETERIA

**LAS SALCHICHAS DE FRANKFURT** SON LAS SALCHICHAS TIPO ALEMANAS. ES UN EMBUTIDO DE CARNE DE CERDO, SAZONADAS, AHUMADAS Y COCIDAS. SE CALIENTAN A LA PLANCHA O EN AGUA Y CASI SIEMPRE SE SIRVEN CON MOSTAZA.

**LAS PAPAS CHIPS** CONOCIDAS TAMBIEN COMO PAPAS FRITAS A LA INGLESA, SON LAMINAS FINAS DE PAPA, FRITAS EN ABUNDANTE ACEITE MUY CALIENTE. GRAL. SE COMPRAN HECHAS DE FABRICA.

## **PESCADO A LA PLANCHA Y ESPARRAGOS CON MAYONESA**

**EL PESCADO A LA PLANCHA** SE DEBE ROCIAR CON UN POCO DE LIMON Y SAL ANTES DE COLOCARLO A LA PLANCHA, DESPUES SE ENGRASA LA PLANCHA C/ UN POCO DE MANTEQU. O ACEITE Y SE COLOCA ENCIMA. CUANDO LA RODAJA DE PESCADO ESTA A PTO. ES CUANDO SALEN UNAS GOTAS BLANQUESINAS DEL JUGO INTERIOR, ENTONCES SE DEBE DAR VUELTA P/ Q/ SE DORE POR EL OTRO LADO.

**LOS ESPARRAGOS** SON UN PRODUCTO VEGETAL MUY APRECIADO. EN LAS CAFETERIAS GRAL. SE EMPLEAN LOS Q/ VIENEN EN CONSERVA. SE SIRVEN FRIOS O CALIENTES. CUANDO FRIOS SE ACOMPAÑAN C/ MAYONES O SALSA VINAGRETA Y CUANDO SE SIRVEN CALIENTES, SE METEN UN CORTO TIEMPO EN AGUA CALIENTE Y SE SIRVEN C/ MANTEQUILLA.



# LA CAFETERIA

## PLATO DEL DIA

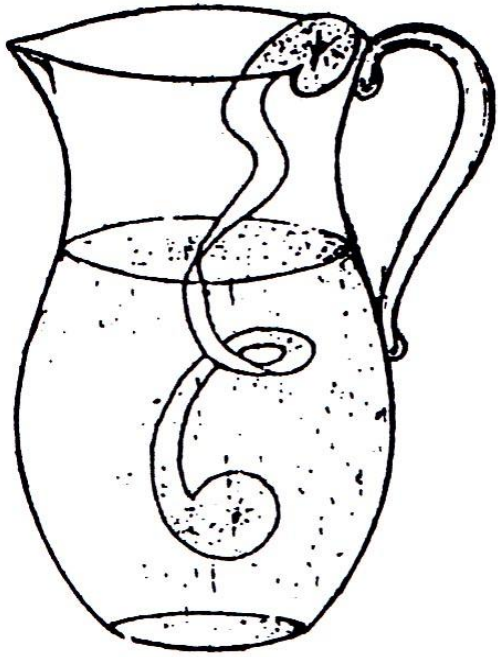
- EN ALGUNOS PAISES LAS CAFETERIAS ESTAN OBLIGADAS A INCLUIR EN SU MENU EL PLATO DEL DIA Y EL PRECIO DE ESTE PLATO ES FIJADO POR LEY PERIODICAMENTE DE ACUERDO A LA CATEGORIA DEL LOCAL . LOS OBLIGAN A Q/ INCLUYAN EN EL PRECIO ¼ LT. DE VINO, PAN, POSTRE O CAFÉ. EL VINO PUEDE SER SUSTITUIDO POR AGUA MINERAL O POR OTRA BEBIDA COMO CERVEZA, ZUMO DE NARANJA, ETC.

## BEBIDAS QUE ACOMPAÑAN A LOS PLATOS COMBINADOS

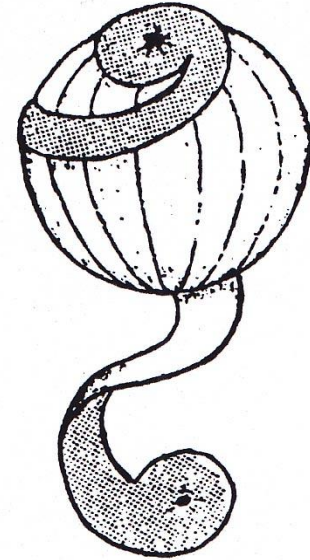
- GRAL. LOS CLIENTES PIDEN UNA BEBIDA ALCOHOLICA C/ LAS COMIDAS. LA MAS CORRIENTE ES EL VINO.
- **LA SANGRIA** ES UNA PREPARACION DE:
  - VINO TINTO
  - AGUA DE SODA O SELTZ
  - LIMON CORTADO EN RODAJAS
  - NARANJA CORTADA EN RODAJAS
  - PIEL DE NARANJA
  - PIEL DE LIMON
  - HIELO



# LA CAFETERIA



**SIERPE DE NARANJA**



# LA CAFETERIA

## LA SANGRIA

- PUEDE PREPARARSE ***DULCE, SECA Y SEMISECA***. CUANDO SE DESEA Q/ SEA SEMISECA O DULCE, SE LE AÑADE AZUCAR AL GUSTO.
- EL AGUA DE SELTZ ES UN AGUA MINERAL GASEOSA PROCEDENTE DEL MANANTIAL DE OBERSELTERS EN HESSE-NASSAU (ALEMANIA). TAMBIEN SE PREPARA ARTIFICIALMENTE.
- COMO EL AGUA DE SELTZ SE ACOSTUMBRA METERLA EN UNOS EMBASES RESISTENTES A LA PRESION Y PROVISTOS C/ UNA VALVULA DE SALIDA LLAMADA “SIFON”, DE AHÍ LA DENOMINACION DE AGUA DE SIFON.
- CUANDO LA CORTEZA DE NARANJA O LIMON SE CORTA EN FORMA DE ESPIRAL SE DENOMINA SIERPE.
- TANTO LA SIERPE DE NARANJA O LIMON SE SUJETAN DE LA BOCA DE LA JARRA EN LA Q/ SE PREPARA LA SANGRIA
- EN ALGUNAS CAFETERIAS ES COSTUMBRE AÑADIR A LA SANGRIA UNA O DOS COPAS DE COÑAC O LICOR. SIN EMBARGO LA AUTENTICA SANGRIA NO DEBE LLEVAR NINGUN TIPO DE LICOR. TAMBIEN ALGUNOS AÑADEN GASEOSAS EN VEZ DE AGUA DE SELTZ, CON LO Q/ LA TIPICA SANGRIA RESULTA DIFERENTE.



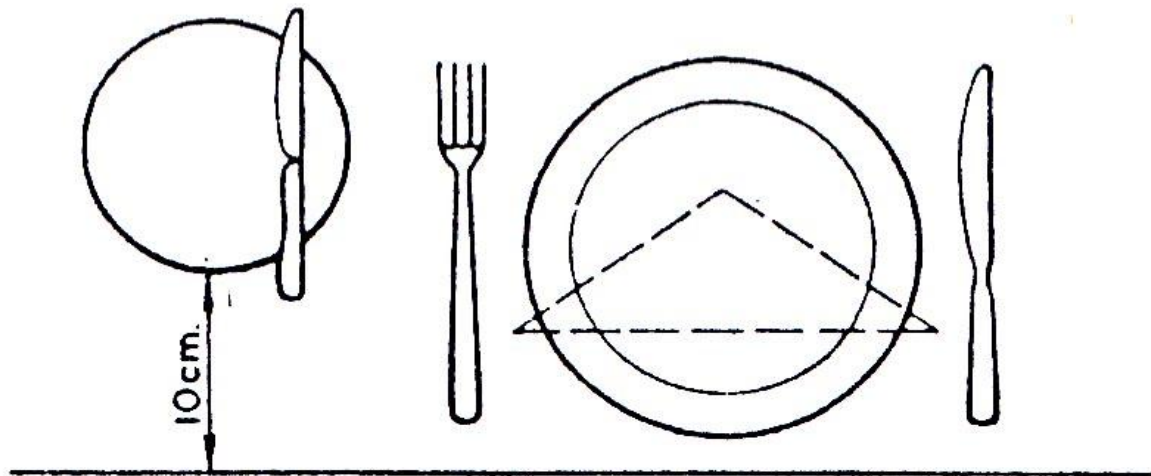
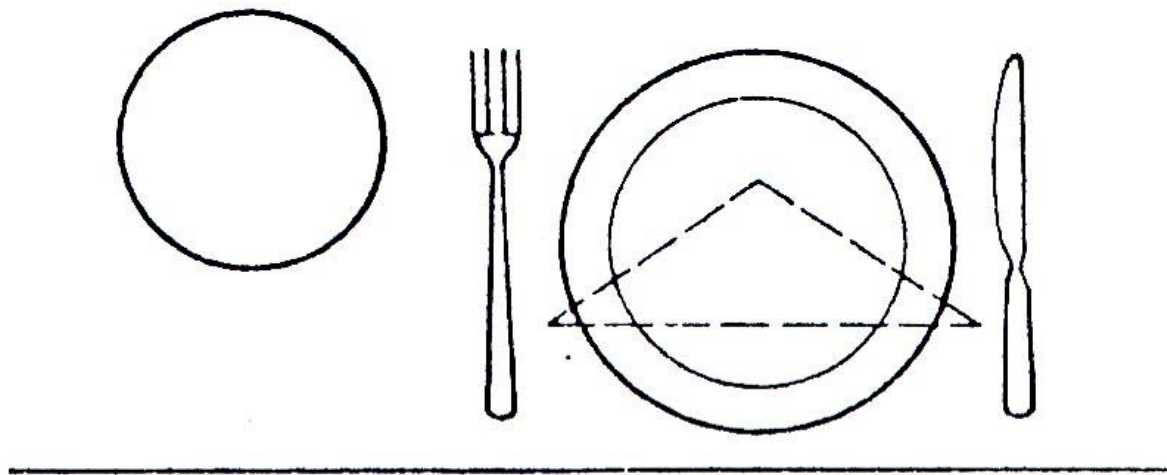
# LA CAFETERIA

## SERVICIO EN BARRA DE PLATOS COMBINADOS

- EL SERVICIO EN LA BARRA ES MUCHO MAS SENCILLO Q/ EL SERVICIO EN LA MESA.
- GRAL. SE COLOCA EN LA BARRA UN INDIVIDUAL DE 50 X 50 CM. SEGÚN LA CATEGORIA DE LA CAFETERIA PUEDE SER DE TELA O PAPEL.
- LOS CUBIERTOS SE COLOCAN A LOS DOS LADOS; EL TENEDOR, A LA IZQ. DEL CIENTE Y EL CUCHILLO, A LA DERECHA.
- EL PLATO DE PAN A LA IZQ. Y LA COPA, P/ LA BEBIDA, ARRIBA Y UN POCO HACIA LA DERECHA.
- EN ALGUNAS CAFETERIAS, COLOCAN LA SERVILLETA DE PAPEL EN EL PLATILLO DE PAN Y ESTE ENCIMA
- TANTO EL VINO (LA BEBIDA) COMO EL PAN SE PONEN A CONTINUACION. CUANDO EL PLATO COMBINADO ESTA PREPARADO, SE LO PONE DELANTE DEL CLIENTE, CUIDANDO Q/ EL LOGO QUEDE CENTRADO FRENTE AL CLIENTE.



# LA CAFETERIA



# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

## SERVICIO DE AMERICAN DRINKS EN LA BARRA

MIENTRAS QUE EL RESTAURANT ES UNA SALA DONDE SE COME, EL BAR ES UN LUGAR EN EL CUAL SE BEBE. AUNQUE HAYA VARIAS MESAS EN EL BAR, LOS CLIENTES GENERALMENTE HACEN LA CONSUMICION EN LA BARRA, LA CUAL ES MAS ALTA QUE UNA MESA NORMAL Y LOS TABURETES TAMBIEN SON MAS ALTOS QUE LAS SILLAS NORMALES.

## TIPOS DE BARES

HAY DIFERENTES TIPOS DE BARES:

**AMERICAN BAR:** LOS CLIENTES SE REUNEN EN ESTOS ESTABLECIMIENTOS P/ CHARLAR UN RATO CON SUS AMIGOS. BEBEN COCTELES, APERITIVOS, FLIPS, FIZZES, SODAS, ETC. NO SE SIRVEN COMIDAS, PEROS SI SE PUEDEN TOMAR CANAPES, SANDWICHES Y BOCADITOS.

**DANCING BAR:** ES UNA SALA BASTANTE GRANDE CON UNA PISTA DE BAILE. LOS CLIENTES SE SIENTAN TANTO EN LAS MESAS COMO EN LA BARRA. AQUÍ SE SIRVE SOBRE TODO CHAMPAÑA, VINOS, CERVEZA, ETC. EN ESPAÑA SE CONOCE ESTE TIPO DE ESTABLECIMIENTOS COMO “SALA DE FIESTAS” O “BOITE”.



# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

**SNACK BAR:** ES UN COMEDOR Q/ NO ESTA AMOBLADO CON MESAS CORRIENTES, LOS CLIENTES SE SIENTAN A LO LARGO DE LA BARRA, COMEN UNOS BOCADILLOS (SNACKS), BEBEN BEBIDAS NO ALCOHOLICAS O UNA TAZA DE TE O CAFÉ. MUY A MENUDO ESTOS BARES NO SIRVEN BEBIDAS ALCOHOLICAS.

**MILK BAR:** ESTE TIPO DE BAR SE LLAMA TAMBIEN “SODA FOUNTAIN”. LOS CLIENTES BEBEN TE, CAFE, Y CUALQUIER TIPO DE HELADO Y DE BATIDOS DE LECHE. SE SIRVEN TAMBIEN PASTELES, SANDWICHES Y BOCADILLOS.

**HOTEL BAR:** A MENUDO OCUPA UN RINCONCITO AL FONDO DEL HALL DE UN HOTEL. LOS CLIENTES TOMAN EN EL LOS APERITIVOS ANTES DE LAS COMIDAS. ALGUNOS BARES DE HOTELES DISPONEN DE ORGANO O DE UN PIANO, A MENUDO TAMBIEN TIENEN MUSICA AMBIENTAL.

**LOS TIPOS DE BARES** MAS INTERESANTES SON LOS LLAMADOS “AMERICAN BAR”. ES EL TIPO MAS ANTIGUO DE BAR. LAS BEBIDAS Q/ SE SIRVEN EN ESTOS ESTABLECIMIENTOS COMPRENDEN CASI TODAS LAS MEZCLAS, LLAMADAS “AMERICAN DRINKS”. HAY UNA GRAN VARIEDAD DE ESTOS “AMERICAN DRINKS”, MUCHOS DE LOS CUALES SON MUNDIALMENTE FAMOSOS. LOS CLIENTES SUELEN LLAMARLOS A TODOS GRALTE. COCTELES, AUNQUE NO SEA CORRECTO, PUESTO Q/ COMPRENDEN MAS DE 30 CATEGORIAS DE ENTRE LAS CUALES SOLAMENTE UNA SE REFIERE A LOS COCTELES PROPIAMENTE DICHO.



# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

## BEBIDAS AMERICANAS (“AMERICAN DRINKS”)

AUNQUE EN UNA CAFETERIA Q/ NO TIENE SEMEJANZA CON UN BAR AMERICANO Y EN UN RESTAURANTE ES FRECUENTE Q/ LOS CLIENTES PIDAN EN ELLAS COMBINACIONES, COCTELES Y OTRAS BEBIDAS. POR LO TANTO, CONSIDERAMOS CONVENIENTE, AUN CUANDO SEA SOMERAMENTE Y DE PASADA, TRATAR DE LLAMARLAS “AMERICAN DRINKS”. DENTRO DE ESTAS BEBIDAS LAS SIGNIFICATIVAS SON:

A. DRINKS	A. DRINKS	A. DRINKS	A. DRINKS	A. DRINKS
COCTELES	CUPS	HIGHBALLS	SLINGS	ICE CREAM SODAS
FLIPS	FIXES	RICKEYS	TODDIES	ICE CREAM FRAPPES O BATIDOS
FIZZES	APERITIVOS	COOLERS	SANGAREES	SUNDAES
COBBLERS	PONCHES	LIMONADAS	FANCY DRINKS	GROGS CALIENTES
SOURS	POUSSE-CAFES(RAINBOWS-COCKTAILS)	FRAPPES	VARIAS	VINOS COCIDOS
DAISIES	EGGNOGGS	SMASHES	SORBETES	
CRUSTAS	SODAS	JULEPS	MILKSHAKES	



## TIPOS DE COPAS DE COCTEL



# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

DE LAS RECETAS BASICAS DE LAS CATEGORIAS ANTERIORES, SE PUEDEN HACER DERIVAR CANTIDAD DE VARIEDADES, ESTAS CATEGORIAS DE “AMERICAN DRINKS” PUEDEN DIVIDIRSE EN DOS GRUPOS:

**A.** BEBIDAS CORTAS (SHORT DRINKS)

**B.** BEBIDAS LARGAS (LONG DRINKS)

**LAS BEBIDAS CORTAS** SON AQUELLAS QUE NO CONTIENEN AGUA, AGUA MINERAL O CUALQUIER OTRO LIQUIDO EMPLEADO PARA RELLENAR LOS VASOS. UNA COPA DE JEREZ ES UNA BEBIDA CORTA.

**BEBIDAS LARGAS** SON AQUELLAS ACABADAS C/ AGUA, AGUA MINERAL, LIMONADA, COCA, ETC. EL *WHISKY AND SODA*, ES UNA BEBIDA LARGA.

ALGUNAS BEBIDAS SABEN MEJOR ANTES DE LAS COMIDAS, OTRAS DESPUES.

**a)** BEFORE DINNER DRINKS (BEBIDAS ANTERIORES A LAS COMIDAS).

**b)** AFTER DINNER DRINKS (BEBIDAS POSTERIORES A LAS COMIDAS).

**ANTES DE LAS COMIDAS:** SE PREFIEREN LAS BEBIDAS CORTAS Y SECAS, POR EJEMPLO: JEREZ, OPORTO, COCTEL, AMRTINI (DRY), BRONX COCKTAIL, ETC.

**DESPUES DE LAS COMIDAS:** NORMALMENTE SE PREFIEREN LOS LICORES DULCES, PERO SE PUEDEN TOMAR TAMBIEN BEBIDAS LARGAS DE CUALQUIER TIPO ( EN EUROPA, LOS CABELLEROS TOMAN UNA COPA DE COÑAC VERTIDA DENTRO DEL CAFÉ)



## INTRODUCCION SOBRE EL TRABAJO DEL BAR

PARA TRABAJAR O PARA COMBINAR ESTOS “AMERICANS DRINKS”, ES NECESARIO DISPONER DE UNA SERIE DE ELEMENTOS INDISPENSABLES, ESTOS DEBEN SER:

- VARIADO SURTIDO DE BEBIDAS ALCOHOLICAS
- CRISTALERIA CONVENIENTE Y ADECUADA: COPAS DE CHAMPAGNE (FLAUTA CLASICA), DE COCTEL, ETC. VASOS DE WHISKY, “ON DE ROCKS”, DE REFRESCO, DE COMBINACION, ETC.
- COCTELERA
- VASO MEZCLADOR
- PASADOR O COLADOR DE GUSANILLO Y CUCHARILLA MEZCLADORA
- GOTEROS O BITEROS
- RALLADOR PARA NUEZ MOSCADA
- PINZAS PARA HIELO
- MOLINILLOS DE PIMIENTA
- PIMENTEROS
- SALEROS Y AZUCAREROS
- CUCHILLOS PEQUEÑOS Y PUNTILLAS P/ PREPARACION DE FRUTAS
- SACACORCHOS
- CUBOS PARA HIELO
- PAJEROS
- CUCHARILLAS LARGAS PARA REFRESCOS, ETC.

COMO ES INDISPENSABLE CONOCER LA FORMA DE USAR CADA UNO DE ESTOS ELEMENTOS, LOS DESCRIBIREMOS INDIVIDUALMENTE



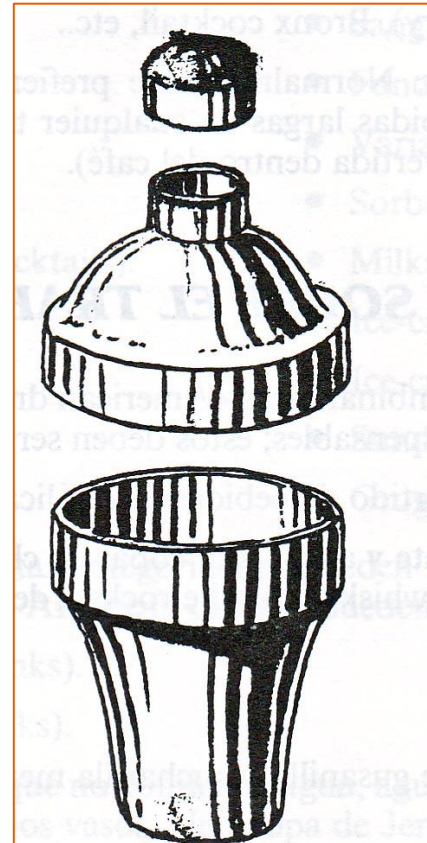
## COCTELERA

ES INDISPENSABLE USARLA EN TODOS AQUELLOS COCTELES EN QUE SUS INGREDIENTES NECESITAN UNA FUSION O MEZCLA, QUE SOLO ES POSIBLE HACER EN LA COCTELERA. CUANDO UN COCTEL LLEVA DE TRES INGREDIENTE, O BIEN SE INCLUYEN JARABES, HUEVOS, JUGOS, ETC. SE DEBE EMPLEAR, YA QUE NECESITAN UN BATIDO ENERGIICO UNICAMENTE PUEDE CONSEGUIRSE CON LA AYUDA DE UNA COCTELERA.

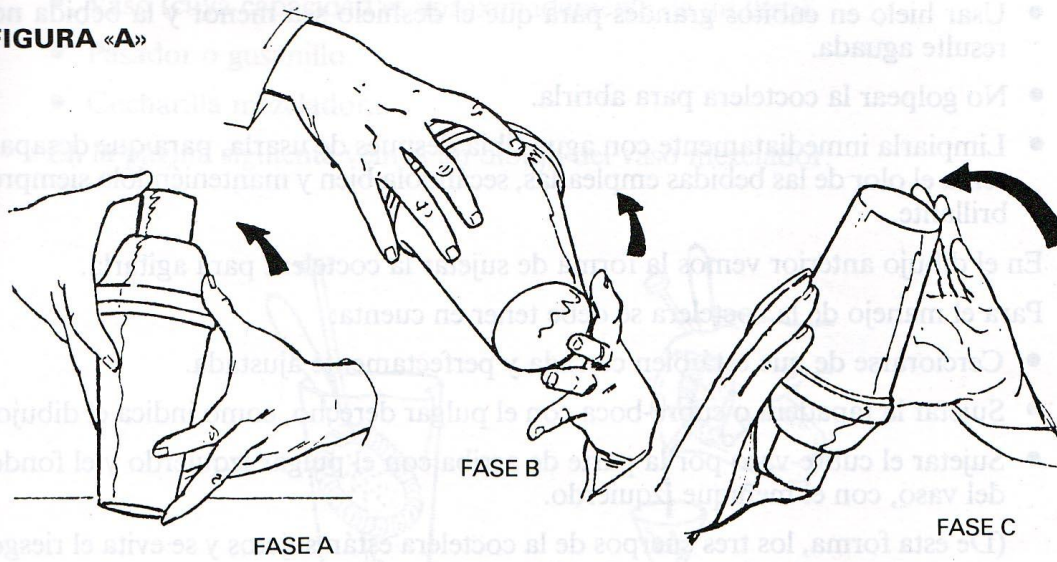
LAS COCTELERAS ESTAN FABRICADAS EN ECERO INOXIDABLE, PLATA O ALPA\_ CA PLATEADA.

GENERALMENTE ESTAN CONSTITUIDAS EN TRES CUERPOS :

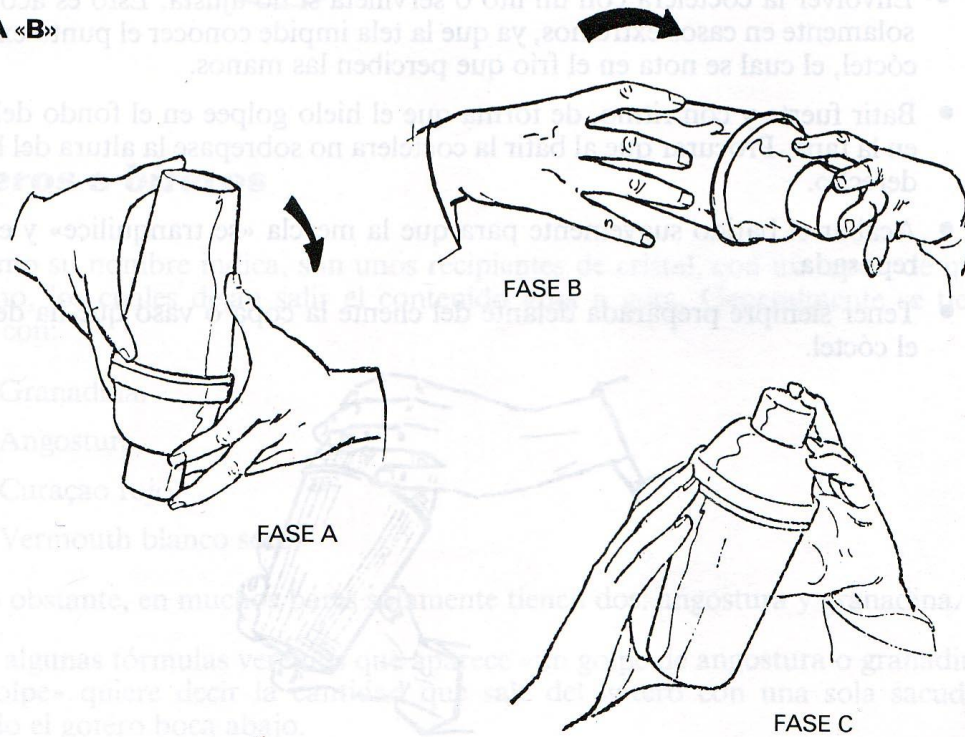
- VASO
- CUBRE-VASO (Q/ TIENE UNOS ORIFICIOS Q/ HACEN DE PASADOR)
- CUBRE – BOCA (O TAPADERA PARA CUBRIR LOS ORIFICIOS).



**FIGURA «A»**



**FIGURA «B»**



# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

## EN EL USO Y MANEJO DE LA COCTELERA SE DEBEN SEGUIR LAS NORMAS SIGUIENTES:

- NO PONER NUNCA BEBIDAS GASEADAS.
- PONER EL HIELO NECESARIO P/ Q/ ENFRIE RAPIDAMENTE LAS MEZCLAS, COMO AZUCAR, ANGOSTURA, GRANADINA, JUGO DE LIMON, ETC. PERO NO ABUSAR O AUMENTAR LA CANTIDAD.
- USAR HIELO EN CUBITOS GRANDES P/ Q/ EL DESHIELO SEA MENOR Y LA BEBIDA NO RESULTE AGUADA.
- NO GOLPEAR LA COCTELERA P/ ABRIRLA.
- LIMPIARLA INMEDIATAMENTE C/ AGUA TIBIA DESPUES DE USARLA, P/ Q/ DESAPAREZCA EL OLOR DE LAS BEBIDAS EMPLEADAS, SACANDOLA BIEN Y MANTENIENDOLA SIEMPRE BRILLANTE.

EN EL DIBUJO ANTERIOR VIMOS LA FORMA DE SUJETAR LA COCTELERA P/ AGITARLA. P/ EL MANEJO DE LA COCTELERA SE DEBE TENER EN CUENTA:

- CERCIORARSE DE Q/ ESTA BIEN CERRADA Y PERFECTAMENTE AJUSTADA.

# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

- SUJETAR LA TAPADERA O CUBRE-BOCA C/ EL PULGAR DERECHO, COMO INDICA EL DIBUJO.
- SUJETAR EL CUBRE VASO POR LA PARTE DE ARRIBA CON EL PULGAR IZQUIERDO Y EL FONDO DEL VASO, CON EL MEÑIQUE IZQUIERDO.

DE ESTA FORMA, LOS 3 CUERPOS DE LA COCTELERA ESTAN SUJETOS Y SE ENVITA EL RIESGO DE Q/ ALGUNO DE ELLOS SE PUEDA AFLOJAR.

- ENVOLVER LA COCTELERA C/ UN LITO O SERVILLETA SI NO AJUSTA. ESTO ES ACONSEJABLE SOLAMENTE EN CASOS EXTREMOS, YA Q/ LA TELA IMPIDE CONOCER EL PUNTO EXACTO DEL COCTEL, EL CUAL SE NOTA EN EL FRIO QUE PERCIBEN LAS MANOS.
- BATIR FUERTE Y C/ RITMO, DE FORMA Q/ EL HIELO GOLPEE EN EL FONDO DEL VASO Y EN LA TAPA. PROCURAR Q/ AL BATIR LA COCTELERA NO SOBREPASE LA ALTURA DEL HOMBRO DERECHO.
- ACABAR EL BATIDO SUAVEMENTE P/ Q/ LA MEZCLA “SE TRANQUILICE” Y ESTE MAS REPASADA.
- TENER SIEMPRE PREPARADA DELANTE DEL CLIENTE LA COPA O VASO QUE HA DE RECIBIR EL COCTEL



**SUJETAR LA TAPADERA O CUBRE-BOCA CON EL PULGAR DERECHO Y EL CUBRE-VASO POR LA PARTE DE ARRIBA C/ EL PULGAR IZQUIERDO Y EL FONDO DEL VASO, CON EL MEÑIQUE IZQUIERDO**



## VASO MEZCLADOR, “BARGASS” O “MIXING GLASS

ES, DESPUES DE LA COCTELERA, UN ELEMENTO BASICO DEL *BAR AMERICANO*. SE EMPLEA EN AQUELLOS COCTELES EN LOS QUE LA MEZCLA O FUSION DE SUS INGREDIENTES NO NECESITAN BATIRSE EN FORMA TAN ENERGIKA.

EL VASO MEZCLADOR CONSTA DE TRES ELEMENTOS:

- VASO (CUYA CAPACIDAD ES APROXIMADAMENTE DE UN LITRO).
- PASADOR O GUSANILLO.
- CUCHARILLA MEZCLADORA.

## GOTEROS O BITEROS

COMO SU NOMBRE INDICA, SON UNOS RECIPIENTES DE CRISTAL, CON UN TAPON DE METAL Y CORCHO, LOS CUALES DEJAN SALIR EL CONTENIDO GOTA A GOTA. GENERALMENTE SE TIENEN CUANTRO CON:

- GRANADINA
- ANGOSTURA
- CURACAO ROJO
- VERMOUTH BLANCO SECO.

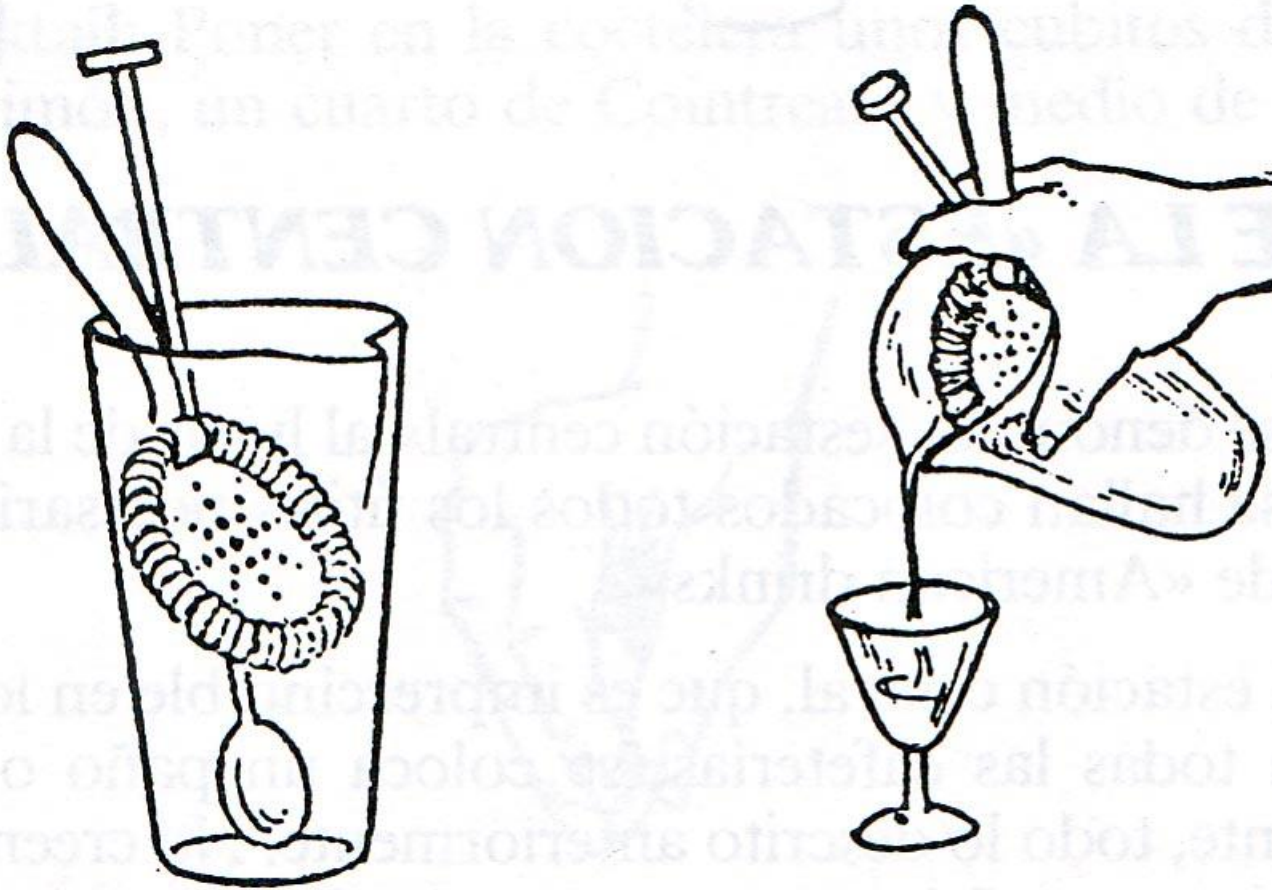
NO OBSTANTE EN MUCHOS BARES SOLAMENTE TIENEN DOS: ANGOSTURA Y GRANADINA.

EN ALGUNAS FORMULAS VEREMOS Q/ APARECE “UN GOLPE DE ANGOSTURA O GRANDINA”.

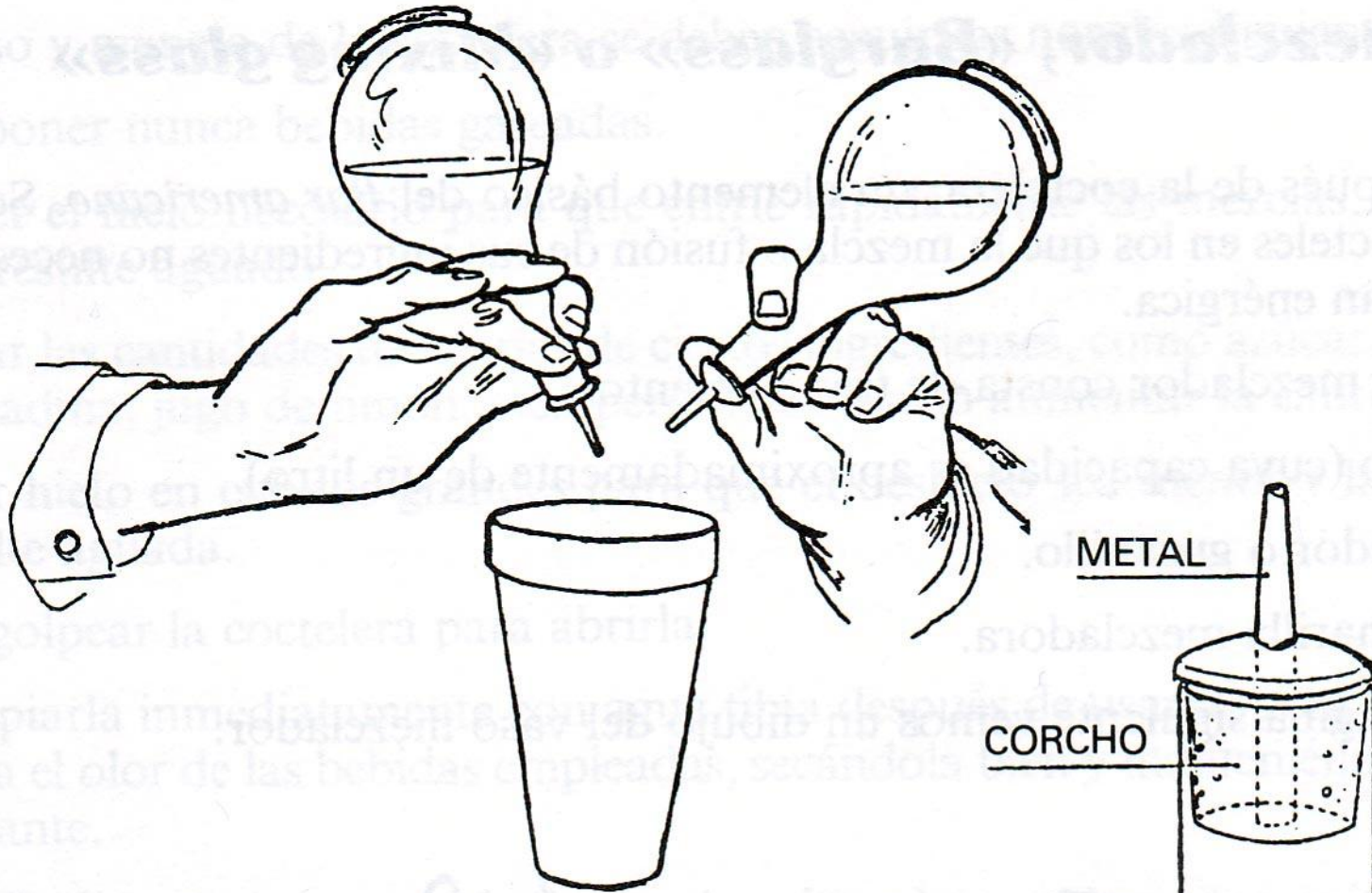
UN GOLPE QUIERE DECIR LA CANTIDAD QUE SALE DEL GOTERO CON UNA SOLA SACUDIDA, SITUANDO EL GOTERO BOCA ABAJO.



# VASO, PASADOR O GUSANILLO Y CUCHARILLA MEZCLADORA



# GOTEROS O BITEROS



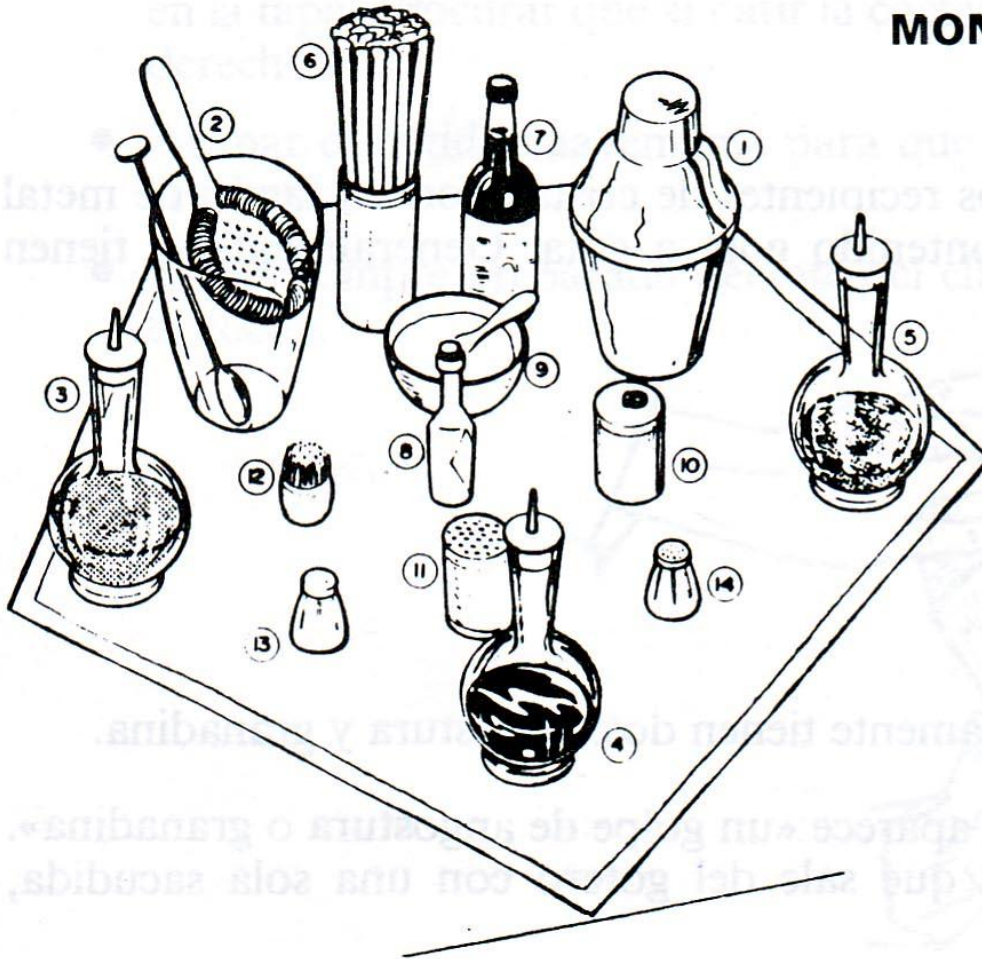
# MONTAJE DE LA ESTACIÓN CENTRAL

EN EL MOSTRADOR SE DENOMINA **“ESTACION CENTRAL”** AL LUGAR DE LA BARRA (GENERALMENTE EN EL CENTRO) DONDE SE HALLAN COLOCADOS TODOS LOS UTILES NECESARIOS E IMPRESCINDIBLES PARA LA PREPARACION DE “AMERICAN DRINKS”.

PARA MOSTRAR ESTA ESTACION CENTRAL, QUE ES IMPRESCINDIBLE EN LOS BARES AMERICANOS, PERO QUE NO ESTA EN TODAS LAS CAFETERIAS O RESTAURANTES, SE COLOCA UN PAÑO O SERVILLETA BLANCA Y ENCIMA ORDENADAMENTE, TODO LO DESCRITO ANTERIORMENTE. NO CREEEMOS NECESARIO INSISTIR EN EL ORDEN Y LA LIMPIEZA QUE DEBE OBSERVARSE EN TODOS Y CADA UNO DE LOS ELEMENTOS COLOCADOS EN ESTA “ESTACION CENTRAL”, LO MISMO QUE EN TODOS LOS LUGARES Y RINCONES DEL MOSTRADOR Y DE LA BARRA.



## MONTAJE DE LA «ESTACION CENTRAL»



- ① COCTELERA
- ② VASO MEZCLADOR CON COLADOR DE GUSANILLO Y CUCHARILLA MEZCLADORA
- ③ GOTERO-BITERO DE CURAÇAO
- ④ GOTERO-BITERO DE ANGOSTURA
- ⑤ GOTERO-BITERO DE GRANADINA
- ⑥ PAJERO
- ⑦ PERRIN'S
- ⑧ TABASCO
- ⑨ BOL CON AZUCAR-GLACE
- ⑩ RALLADOR DE NUEZ MOSCADA
- ⑪ CANELERO
- ⑫ PALILLERO
- ⑬ SALERO
- ⑭ PIMENTERO



## FAMOSAS BEBIDAS AMERICANAS

**MARTINI DRY COCTAIL (ESTILO AMERICANO):** PONER EN EL VASO MEZCLADOR (“MIXING GLASS”) UNOS CUBITOS DE HIELO, MEDIA CUCHARILLA DE BAR DE VERMOUTH DRY, UNA MEDIDA DE GIN (UNA MEDIDA CORRESPONDE A UNAS DOS ONZAS O A UN VASO DE JEREZ LLENO), REVOLVER BIEN, COLAR EN COPA DE COCTAIL, AÑADIR UNA ACEITUNA Y UN “ZESTE” DE LIMON.

**MANHATTAN COCKTAIL:** PONER EN EL “MIXING GLASS” UNOS CUBITOS DE HIELO, UNAS GOTAS DE ANGOSTURA, UN TERCIO DE VEOMOUTH ROJO ITALIANO (UN TERCIO DE VASO DE JEREZ), DOS TERCIOS DE WHISKY CANADIENSE (BOURBON) (DOS TERCIOS DE UN VASO DE JEREZ). MEZCLAR BIEN, COLAR EN COPA P/ COCTEL Y AÑADIR UNA CEREZA ROJA.

**SIDE –CAR COCTAIL:** PONER EN UNA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN CUARTO DE ZUMO DE LIMON, UN CUARTO DE COINTREAU, Y MEDIO DE COÑAC. AGITAR BIEN, COLAR EN COPA PARA COCTEL.

**WHITE LADY COCTAIL:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN CUARTO DE ZUMO DE LIMON, UN CUARTO DE COINTREAU, Y MEDIO DE GIN. MEZCLAR Y COLAR EN COPA P/ COCTEL.

**ALEXANDER COCTAIL:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE NATA, UN TERCIO DE CREMA DE CACAO, UN TERCIO DE COÑAC. AGITAR FUERTEMENTE Y COLAR EN COPA P/ COCTEL



# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

## FAMOSAS BEBIDAS AMERICANAS (CONTINUACION)

**BARBARA COCTAIL:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE NATA, UN TERCIO DE CREMA DE CACAO (LICOR), UN TERCIO DE VODKA. AGITAR Y COLAR EN COPA DE COCTAIL.

**PRINCESS MARY COCTAIL:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE NATA, UN TERCIO DE CREMA DE CACAO, UN TERCIO DE GIN. MEZCLAR Y COLAR EN COPA P/ COCTAIL.

**BACARDI COCKTAIL:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UNA CUCHARILLA DE BAR DE JARABE DE GRANADINA, UN CUARTO DE ZUMO DE LIMON, TRES CUARTOS DE RON BACARDI. MEZCLAR Y COLAR EN COPA DE COCTEL.

**SHERRY-FLIP:** PONER UNOS CUBITOS DE HIELO EN LA COCTELERA Y AÑADIR: UNA YEMA DE HUEVO, 2-3 CUCHARILLAS DE AZUCAR, UNA MEDIDA DE JEREZ SECO. MEZCLAR, COLAR EN VASOS PARA FLIP (COPAS P/ CHAMPAGNE O CALICES) Y RALLAR UN POCO DE NUEZ MOSCADA. SIRVASE CON PAJITAS. ( LOS FLIPS PUEDEN HACERSE C/ VINO OPORTO, COÑAC, RON, ETC. REEMPLAZANDO C/ ELLOS EL VINO DE JEREZ.

**GIN FIZZ:** PONER MUCHOS CUBITOS DE HIELO MUY PEQUEÑOS EN LA COCTELERA Y AÑADIR: EL ZUMO DE UN LIMON, DOS O TRES CUCHARADITAS DE AZUCAR, UNA MEDIDA DE GIN. AGITAR BIEN DURANTE CIERTO TIEMPO (DEBE DE SER MUY FRIO) Y COLAR DENTRO DE VASOS GRANDES P/ WHISKY. RELLENAR EL VASO C/ SODA Y SERVIR C/ PAJA.

**WHIKY SOUR:** PONER MUCHOS CUBITOS DE HIELO EN LA COCTELERA Y AÑADIR: ZUMO DE MEDIO LIMON, ZUMO DE MEDIA NARANJA, 2-3 CUCHARADITAS DE AZUCAR, UNA MEDIDA DE BOURBON WHISKY. MEZCLAR MUY BIEN Y COLAR EN VASO DE COMBINACION. DECORAR C/ RODAJAS DE LIMON Y NARANJA Y TRES GUINDAS ROJAS. SE SIRVE C/ CUCHARILLA Y PAJA.



## COCKTAILS FAMOSOS

**ALEXANDER:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE NATA FRESCA, UN TERCIO DE CREMA DE CACAO, UN TERCIO DE COÑAC Y MEZCLAR.

**ALEXANDER'S SISTERS:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE NATA FRESCA, UN TERCIO DE MENTA BLANCA, UN TERCIO DE GIN Y MEZCLAR.

**ALEXANDRA:** (TAMBIEN PRINCESS MARY) PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE NATA FRESCA, UN TERCIO DE CREMA DE CACAO, Y TERCIO DE GIN Y MEZCLAR.

**ALFONSO XIII:** PONER EN EL VASO MEZCLADOR (BARGLASS) UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: MEDIO DE JEREZ, MEDIO DE DUBONNET, MEZCLAR BIEN.

**ALICE:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN CUARTO DE JARABE DE GRANADINA, UN CUARTO DE ZUMO DE NARANJA, MEDIO ZUMO DE PIÑA, UN TERCIO DE NATA FRESCA. MEZCLAR BIEN Y SERVIR EN VASO DE COMBINACION BORDEADO DE AZUCAR.

**BABY'S SPECIAL:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE NATA FRESCA, UN TERCIO DE BRANDY DE ALBARICOQUES, UN TERCIO DE BRANDY DE MELOCOTON, MEZCLAR Y SERVIR EN VASOS PARA COCTEL.

**BACARDI:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UNA CUCHARADA DE BAR DE JARABE DE GRANADINA, UN CUARTO DE ZUMO DE LIMON, TRES CUARTOS DE RON BACARDI Y MEZCLAR



## COCKTAILS FAMOSOS (CONTINUACION)

**BACARDI SIDE – CAR:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE ZUMO DE LIMON, UN TERCIO DE COINTREAU, UN TERCIO DE RON BACARDI Y MEZCLAR.

**BARBARA:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE NATA FRESCA, UN TERCIO DE CREMA DE CACAO, UN TERCIO DE VODKA Y MEZCLAR.

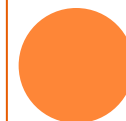
**BEL AMI:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE CREMA DE CACAO, UN TERCIO DE VODKA, UN TERCIO DE BRANDY DE HUEVO, MEZCLAR BIEN Y SERVIR EN VASOS DE COMBINACION.

**BLACK BEAUTY:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN CUARTO DE JARABE DE CASIS, UN CUARTO DE KIRSCH, MEDIO DE ZUMO DE LIMON, MEZCLAR Y SERVIR.

**BLOOD AND SAND:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN CUARTO DE ZUMO DE NARANJA, UN CUARTO DE LICOR DE CEREZAS, UN CUARTO DE VERMOUTH ROJO, UN CUARTO DE WHISKY Y MEZCLAR.

**BLOODY MARY:** PONER EN EL VASO MEZCLADOR UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: TRES GOLPES DE WORCESTERSAUCE, UN CUARTO DE ZUMO DE LIMON, MEDIO DE VODKA, UNO Y MEDIO DE JUGO DE TOMATE, ESPOLVOREAR CON SAL Y PIMIENTA. MEZCLAR MUY BIEN Y SERVIR EN VASOS GRANDES PARA COCTELES O VASO DE COMBINACION.

**BLUE MONDAY:** PONER EN EL VASO MEZCLADOR UNO CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN CUARTO DE COINTREAU, TRES CUARTOS DE VODKA. MEZCLAR MUY BIEN.



# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

## COCTAILS FAMOSOS (CONTINUACION)

**BLOODY MARY:** PONER EN EL VASO MEZCLADOR UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: TRES GOLPES DE WORCESTERSAUCE, UN CUARTO DE ZUMO DE LIMON, MEDIO DE VODKA, UNO Y MEDIO DE JUGO DE TOMATE, ESPOLVOREAR CON SAL Y PIMIENTA. MEZCLAR MUY BIEN Y SERVIR EN VASOS GRANDES PARA COCTELES O VASO DE COMBINACION.

**BLUE MONDAY:** PONER EN EL VASO MEZCLADOR UNO CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN CUARTO DE COINTREAU, TRES CUARTOS DE VODKA. MEZCLAR MUY BIEN.

**BRAEMER:** PONER EN EL VASO MEZCLADOR UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE SCOTCH WHISKY, UN TERCIO DE VERMOUTH DRY. MEZCLAR BIEN Y SERVIR EN VASOS GRANDES PARA COCTELES EXPRIMIENDO UNA CASCARA DE LIMON.

**BRANDY:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: DOS GOLPES DE ANGOSTURA, UNA CUCHARADA DE BAR DE AZUCAR, UNA MEDIDA DE COÑAC (50 GS.) MEZCLAR

**BULLFROG:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN CUARTO DE NATA FRESCA, UN CUARTO DE CREMA DE CACAO, UN CUARTO DE MENTA VERDE (PEPPERMINT), UN CUARTO DE COÑAC, MEZCLAR BIEN Y SERVIR EN COPAS FLAUTAS.

**CARUSO:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE VERMOUTH DRY, UN TERCIO DE GIN, UN TERCIO DE CREMA DE MENTA VERDE. MEZCLAR.

**CHAMPAGNE COCKTAIL:** UNA CUCHARILLA (DE CAFÉ) DE AZUCAR HUMEDECIDA CON ANGOSTURA. PONERLO EN UNA COPA DE CHAMPAGNE, AÑADIR UN CUBITO DE HIELO Y LLENAR CON CHAMPAGNE FRIO. EXPRIMIR UNA CORTEZA DE LIMON.



# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

## COCTELES FAMOSOS (CONTINUACION)

**CREAM:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE JARABE DE GRANADIAN, UN TERCIO DE NATA FRESCA, UN TERCIO DE KIRSCH, MEZCLAR.

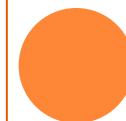
**DAIQUIRI:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: DOS CUCHARADAS (DE CAFÉ) DE AZUCAR, MEDIO ZUMO DE LIMON, MEDIO DE RON BLANCO. MEZCLAR Y SERVIR "ON THE ROCKS". TAMBIEN SE PUEDE SERVIR CON HIELO FRAPPE O PICADO.

**DRY MARTINI (AMERICAN STYLE):** PONER EN EL VASO MEZCLADOR UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: MEDIA CUCHARILLA DE VERMOUTH MARTINI DRY, UNA MEDIDA DE GIN. MEZCLAR BIEN Y SERVIR EN COPAS PARA COCTELES, AÑADIENDO UNA ACEITUNA Y CORTEZA DE LIMON.

**FAIRY-BELLED:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UNA CLARA DE HUEVO, UNA CUCHARA DE BAR DE JARABE DE GRANADIAN, UN CUARTO DE APRICOT BRANDY, TRES CUARTOS DE GIN. MEZCLAR BIEN Y SERVIR EN VASOS GRANDES PARA COCTEL O DE COMBINACION.

**FIRST LOVE:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UNA CUCHARILLA (DE CAFÉ) DE NATA FRESCA, MEDIO DE GRAND MANIER, MEDIO DE CREMA DE CACAO, AGITAR Y SERVIR EN COPA DE COCTEL.

**GENERAL:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: MEDIO ZUMO DE PIÑA, MEDIO DE APRICOT BRANDY, UNA MEDIDA DE VINO BLANCO, MEZCLAR BIEN Y SERVIR EN VASO DE COMBINACION.



# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

## COCTELES FAMOSOS (CONTINUACION)

**FUR COLLAR:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE ZUMO DE NARANJA, UN TERCIO DE APRICOT BRANDY, UN TERCIO DE VODKA, AGITAR Y SERVIR.

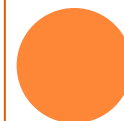
**GOLDEN CLIPPER:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN CUARTO DE ZUMO DE NARANJA, UN CUARTO DE BRANDY DE MELOCOTON, UN CUARTO DE RON BACARDI, UN CUARTO DE GIN, MEZCLAR Y SERVIR.

**GRAPEFRUIT COCKTAIL:** (COCTAIL DE TORONJA SIN ALCOHOL), PONER EN UN VASO MEZCLADOR UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: MEDIO ZUMO DE NARANJA, MEDIO ZUMO DE TORONJA O POMELO, REVOLVER Y SERVIR EN VASOS DE COMBINACION.

**GREEN SEA:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE VERMOUTH DRY, UN TERCIO DE CREMA DE MENTA VERDE (PEPPERMINT), UN TERCIO DE VODKA, MEZCLAR Y SERVIR EN COPA PARA COCTEL.

**HOOLA HOOLA:** PONER EN EL VASO MEZCLADOR UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE ZUMO DE NARANJA, UN TERCIO DE CURACAO ORANGE, UN TERCIO DE GIN Y MEZCLAR BIEN Y SERVIR.

**JANY:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN CUARTO DE ZUMO DE TORONJA O POMELO, UN CUARTO DE CHERRY BRANDY (AGUARDIENTE DE CEREZAS), UN CUARTO DE COINTREAU, UN CUARTO DE VODKA. MEZCLAR Y AÑADIR CEREZAS ROJAS.



# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

## COCTELES FAMOSOS (CONTINUAUACION)

**LOVELY:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN SEXTO DE APRICOT BRANDY (AGUARDIENTE DE ALBARICOQUE), UN SECTO DE CHERRY BRANDY (AGUARDIENTE DE CEREZAS), UN TERCIO DE WHISKY, UN TERCIO DE NATA FRESCA. MEZCLAR Y SERVIR.

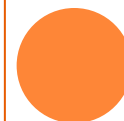
**MANHATTAN:** PONER EN EL VASO MEZCLADOR UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN GOLPE DE ANGOSTURA, UN TERCIO DE VERMOUTH ROJO, DOS TERCIOS DE CANADIAN CLUB WHISKEY. MEZCLAR Y SERVIR EN COPA PARA COCTEL CON CEREZAS ROJAS: ( SI SE HACE ESTE COCTEL EMPLEANDO MARTINU DRY, SE LLAMA ENTONCE **DRY MANHATTAN** Y NO SE LE AÑADE ANGOSTUA.

**MARTINI MEDIUM:** PONER EN EL VASO MEZCLADOR UNOS CUBITO DE HIELO Y AÑADIR: UNA NARANJA AMARGA (ZUMO), UN TERCIO DE VERMOUTH DRY, UN TERCIO DE VERMOUTH ROJO, UN TERCIO DE GIN. MEZCLAR, SERVIR EN VASOS PARA COCTEL C/ UN RIZO DE CORTEZA DE LIMON.

**MONNA LISA:** PREPARA UN VASO GRANDE PARA COCTEL BORDEADO DE AZUCAR. PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: DOS TERCIOS DE CREMA DE CACAO Y UN TERCIO DE VERMOUTH DRY. MEZCLAR BIEN Y SERVIR CON CEREZAS ROJAS.

**OLD FASHIN WHISKY COCKTAIL:** PONER EN UN VASO GRANDE UNA CUCHARILLA DE AZUCAR, CUATRO GOLPES DE ANGOSTURA, UNA MEDIDA DE BOURBON WHISKEY (AMERICANO), MEZCLAR BIEN, LLENAR CON CUBITOS PEQUEÑOS DE HIELO, Y ADORNAR CON NARANJA, LIMON Y CEREZAS. SERVIR CON CUCHARILLA.

**OLYMPIA MEXICANA:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UNA CUCHARILLA DE CREMA DE BABANA, UNA MEDIDA DE TEQUILA. MEZCLAR BIEN Y SERVIR EN COPA MUY FRIA.



# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

## COCTELES FAMOSOS (CONTINUACION)

**OLIMPIC:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE ZUMO DE NARANJA, UN TERCIO DE CURACAO ORANGE, UN TERCIO DE COÑAC. MEZCLAR BIEN.

**PANAMA:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE NATA FRESCA, UN TERCIO DE CREMA DE CACAO, UN TERCIO DE RON JAMAICA. MEZCLAR Y SERVIR.

**PARADISE:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE ZUMO DE NARANJA, UN TERCIO DE APRICOT BRANDY Y UN TERCIO DE GIN.

**PINK ROSE:** PONER EN COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UNA CLARA DE HUEVO, UN CUARTO DE ZUMO DE LIMON, UN CUARTO DE JARABE DE GRANADINA, MEDIO DE GIN. MEZCLAR BIEN Y SERVIR EN VASOS GRANDES PARA COCTEL.

**PIPE LINE:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN CUARTO DE LIMON, UN CUARTO DE APRICOT BRANDY, MEDIO DE RON BACARDI. MEZCLAR BIEN Y SERVIR.

**PRINCE CHARLIE:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE ZUMO DE LIMON, UN TERCIO DE DRAMBUIE, UN TERCIO DE COÑAC.

**PRAIRIE OISTER:** PONER EN UN VASO GRANDE PARA COCTEL: UNA CUCHARADA DE WORCESTERSAUCE, UNA YEMA DE HUEVO, UNA CUCHARADITA DE KETCHUP, ESPOLVOREAR CON SAL Y PAPIKA, UNA CUCHARADITA DE VINAGRE, UNA CUCHARADITA DE ACEITE. SERVIR CON JARRA DE AGUA FRESCA Y UN VASO PARA AGUA.



## COCTELES FAMOSOS (CONTINUACION)

**PRINCESS MARY:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE NATA FRESCA, UN TERCIO DE CREMA DE CACAO, UN TERCIO DE GIN. MEZCLAR Y SERVIR (ESTE COCTEL ES TAMBIEN CONOCIDO CON EL NOMBRE DE “ALEXANDRA”).

**RADIO SUISSE:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: MEDIO ZUMO DE PIÑA, MEDIO DE APRICOT BRANDY. MEZCLAR BIEN, SERVIR EN COPAS DE CHAMPAGNE Y RELLENAR LA COPA CON CHAMPAGNE HELADO, DECORAR CON NARANJA

**ROSE:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN CUARTO DE VERMOUTH DRY, UN CUARTO DE JARABE DE GRANADINA, MEDIO DE KIRSCH. MEZCLAR Y SERVIR EN COPA PARA COCTEL BORDEADA DE AZUCAR Y AÑADIR CEREZAS ROJAS.

**SAN FRANCISCO:** (SIN ALCOHOL), PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO, MEDIO DE ZUMO DE NARANJA, UN CUARTO DE JUGO DE LIMON, UN CURTO DE JUGO DE PIÑA, SEIS GOLPES DE GRANADINA. BATIR Y PASAR A VASO GRANDE. ECHAR MEDIA RODAJA DE LIMON Y MEDIA RODAJA DE NARANJA. COMPLETARLO CON SODA. SERVIRLO CON PAJA.

**SIDE CAR:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN CUARTO DE ZUMO DE LIMON, UN CUARTO DE COINTREAU, MEDIO DE COÑAC.



# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

## COCTELES FAMOSOS (CONTINUACION)

**SWISS DREAM:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE NATA FRESCA, UN TERCIO DE CREMA DE CACAO, UN TERCIO DE CHERRY BRANDY.

**VERY WELL:** (NO ALCOHOLICO) PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UNA CUCHARADITA DE AZUCAR, MEDIO DE ZUMO DE LIMON, UN CUARTO DE ZUMO DE NARANJA, UN CUARTO DE PIÑA, SEIS GOLPES DE GRANADINA. BATIR Y SERVIR EN COPA FLAUTA BORDEADA DE AZUCAR.

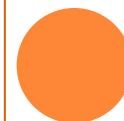
**VIOLETA:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: MEDIO DE JARABE DE CASSIS (GROSELLAS NEGRAS Y GRANADINA), MEDIO DE NATA FRESCA, UNA MEDIDA DE BRANDY DE HUEVO. MEZCLAR BIEN Y SERVIR EN VASO GRANDE.

**VODKA GIBSON:** PONER EN EL VASO MEZCLADOR UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UNA CUCHARADITA DE VERMOUTH DRY, UNA MEDIDA DE VODKA. MEZCLAR BIEN.

**WHITE LADY:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN CUARTO DE LIMON, UN CUARTO DE COINTREAU, MEDIO DE GIN. MEZCLAR BIEN Y SERVIR EN COPA DE COCTEL.

**WHITE SHADOW:** PONER EN LA COCTELERA UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE PERNOD, UN TERCIO DE WHISKY, UN TERCIO DE NATA FRESCA. MEZCLAR Y SERVIR.

**ZA-ZA:** PONER EN EL VASO MEZCLADOR UNOS CUBITOS DE HIELO Y AÑADIR: UN TERCIO DE VERMOUTH ROJO, UN TERCIO DE GIN, UN TERCIO DE DUBONNET. MEZCLAR Y SERVIR EN COPA DE COCTEL.



## REGLAS DE APLICACIÓN GENERAL EN LA COCTELERIA

HEMOS DICHO Q/ EN COCTELERIA EXISTEN UNAS NORMAS O REGLAS P/ LA CONSECUION EFICAZ DE LAS MEZCLAS.

EN TODA COMBINACION DE BEBIDAS LLAMADAS “AMERICAN DRINKS” ES PRECISO SEGUIR FIELMENTE LA FORMULA EXISTENTE Y NO HACERLO “A OJO” O VARIAR CAPRICHOSAMENTE LA PROPORCION O CALIDAD DE LOS INGREDIENTES QUE LA COMPONGA.

ASI PUES COMO PRIMERA REGLA, *SE DEBEN DOSIFICAR LOS INGREDIENTES EN LAS PROPORCIONES Q/ INDIQUE LA FORMULA*

NO OBSTANTE EN ALGUNAS OCASIONES, AL PEDIR UNA DETERMINADA BEBIDA, EL CLIENTE NOS INDICA Q/ AUMENTEMOS O DISMINUYAMOS EN UNA DETERMINADA PROPORCION ALGUNO DE LOS INGREDIENTES. EN ESTE CASO, *EL CLIENTE MANDA* Y DEBEMOS SEGUIR SUS SUGERENCIAS Y DESEOS.

COMO SEGUNDA NORMA O REGLA IMPORTANTE ES LA DE DAR A CADA COMBINACION O COCTEL *EL TIEMPO NECESARIO DE MEZCLA Y BATIDO.*

EN LAS FORMULAS NO SE ESPECIFICA EL TIEMPO Q/ SE DEBE BATIR O MEZCLAR UNA BEBIDA, YA SEA COMBINACION O COCTEL. EL Q/ LA REALIZA DE CALCULARLA POR MEDIO DE:



# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

EN LAS FORMULAS NO SE ESPECIFICA EL TIEMPO Q/ SE DEBE BATIR O MEZCLAR UNA BEBIDA, YA SEA COMBINACION O COCTEL. EL Q/ LA REALIZA DE CALCULARLA POR MEDIO DE:

- a) CAMBIO DE RUIDO EN EL HIELO, LO CUAL SIGNIFICA Q/ EMPIEZA A LICUEFACERSE.
- b) LA FRIALDAD Q/ SE SIENTE EN LAS MANOS A TRAVES DE LA COCTELERA
- c) ADORNAR O COMPLETAR CADA BEBIDA DE ACUERDO CON LA FORMULA (BORDEAR LA COPA, GUINDA, HIERBABUENA, ETC.)
- d) SERVIR CADA COCTAIL O AMERICAN DRINK EN LA COPA O VASO INDICADO EN LA RECETA.

ASI PUES PODEMOS RESUMIR ESTAS REGLAS DE LA MANERA SIGUIENTE:

## **NORMAS PARA LA PREPARACION DE COCTELES:**

DEBEN TENERSE EN CUENTA 3 NORMAS:

- 1) *DOSIFICACION METICULOSA DE INGREDIENTES*, SIGUIENDO LAS PROPORCIONES Q/ SE INDICAN EN LAS FORMULAS.
- 2) *BATIDO O MEZCLA ADECUADA* PROCURANDO NO AGUAR EL COCTEL
- 3) *UTILIZACION DEL VASO O COPA INDICADO*. NO SE DEBE OLVIDAR EL ADORNO Q/ DEBE LLEVAR LA BEBIDA.



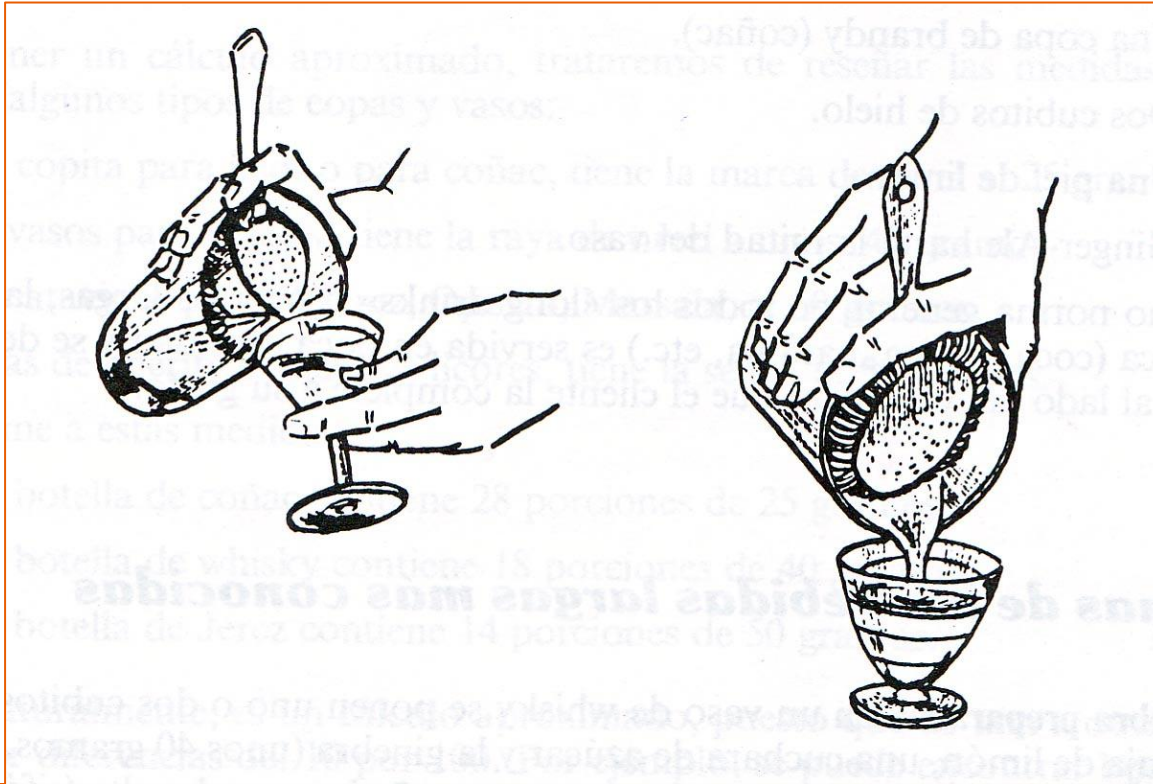
# EL BAR DENTRO DE LA CAFETERIA Y EL RESTAURANTE

## COCTELES EN VASO MEZCLADOR

LOS COCTELES Q/ SE PREPARAN EN VASO MEZCLADOR SON AQUELLOS Q/ NO NECESITAN BATIRSE P/ LA FUSION DE SUS INGREDIENTES.

AL PREPARAR UN COCTEL DEBEMOS TENER EN CUENTA:

- PROVEERSE PREVIAMENTE DE TODOS LOS INGREDIENTES NECESARIOS P/ PREPARAR EL COCTEL.
- PREVEERSE PREVIAMENTE DE LA COPA O VASO DONDE SE SERVIRA EL COCTEL.



# BEBIDAS LARGAS

## BEBIDAS LARGAS

“LONG DRINKS”, O BEBIDAS LARGAS, ES EL NOMBRE Q/ SE LE DA A AQUELLAS Q/ SE SIRVEN EN VASO GRANDE (O COPA), PERO Q/ ESTA COMPUESTA POR UNA BEBIDA ALCOHOLICA Y OTRAS Q/ NO LO SON, COMO, POR EJEMPLO:

- GINEBRA CON SODA
- ZUMO DE NARANJA CON VODKA
- RON CON COCA COLA

ALGUNAS DE ESTAS BEBIDAS MEZCLADAS TIENEN SU NOMBRE PROPIO, COMO POR EJEMPLO:

- *GIN-TONIC*: GINEBRA CON AGUA TONICA
- *CUBA-LIBRE*: RON CON COLA
- *RAF*: GINEBRA CON COLA

COMO VEMOS ALGUNAS DE ESTAS DESIGNACIONES SE HACEN EN INGLES O FRANCES. HEMOS DICHO ANTERIORMENTE QUE EN EL ARGOT PROFESIONAL HAY MUCHAS EXPRESIONES EN AMBOS IDIOMAS.

EN ALGUNAS OCACIONES, EL CLIENTE NO PIDE LA BEBIDA LARGA CON EL NOMBRE PROPIO, COMO EN EL CASO DE CUBA LIBRE, PUES ES FRECUENTE OIR PEDIR: “UN CUBA LIBRE CON GINEBRA”. CUANDO EL CLIENTE LO PIDE ASI, NO TENEMOS NADA QUE OBJETAR, PERO UN BUEN PROFESIONAL DEBE CONOCER CADA BEBIDA O MEZCLA DE ELLAS POR SU NOMBRE Y POR CONSIGUIENTE SABER Q/ SOLO HAY UNA FORMA DE PREPARAR EL “CUBA LIBRE”, Y ES CON RON (AGUARDIENTE CUBANO) Y Q/ SI LA COLA SE PREPARA C/ GINEBRA (AGUARDIENTE INGLES), SU NOMBRE ES EL DE “*RAF*”.



# BEBIDAS LARGAS

❑ LA BEBIDA LARGA LLAMADA “HORSE’S NECK” (CUELLO DE CABALLO) SE PREPARA CON:

- ✓ UNA COPA DE BRANDY (COÑAC)
- ✓ DOS CUBITOS DE HIELO
- ✓ UNA PIEL DE LIMON
- ✓ GINGER – ALE HASTA LA MITAD DEL VASO

COMO NORMA GENERAL, EN TODOS LOS “LONG DRINKS” O BEBIDAS LARGAS, LA BEBIDA NO ALCOHOLICA (COCA, TONICA, NARANJA, ETC.) ES SERVIDA EN POCA CANTIDAD Y SE DEBE DEJAR EL BOTELLIN AL LADO DEL VASO PARA QUE EL CLIENTE LA COMPLETE A SU GUSTO.

## ALGUNAS DE LAS BEBIDAS LARGAS MAS CONOCIDAS

**GINEBRA PREPARADA:** EN UN VASO DE WHISKY SE PONEN 1 O 2 CUBITOS DE HIELO Y 1 RODAJA DE LIMON, UNA CUCHARADA DE AZUCAR Y LA GINEBRA (UNOS 40 GRS, APROX.) SE AGITA C/ UNA CUCHARILLA LARGA Y SE AÑADE AGUA DE SELTZ (SIFON), A GUSTO DEL CLIENTE, AGITANDO OTRA VEZ C/ LA CUCHARILLA P/ HACER LA MEZCLA HOMOGENEA. EN ALGUNOS CASOS SE LE AÑADE UNAS GOTAS DE GRANADINA.

**GIN TONIC:** EN UN VASO DE WHISKY O DE “LONG DRINKS” SE PONEN UNOS PEDACITOS DE HIELO Y MEDIA RODAJA DE LIMON. SE ESCANCIA LA GINEBRA Y SE AÑADE LA MITAD DE UN BOTELLIN DE AGUA TONICA, DEJANDO EL BOTELLIN AL LADO DEL VASO P/ Q/ EL CLIENTE LO COMPLETE A SU GUSTO.

**PEPPERMINT FRAPPE:** SE LLENA UNA COPA FLAUTA C/ HIELO “PILE” O “FRAPPE” HASTA EL BORDE. DE VIERTE DESPACIO EL PEPPERMINT (NOMBRE Q/ RECIBE EN INGLES LA MENTA), P/ LLENAR LA COPA HASTA EL BORDE. SE SIRVE CON UNA PAJA.

**“ON THE ROCKS”:** ES LA FORMA DE SERVIR LAS BEBIDAS ALCOHOLICAS CON HIELO. HAY UNOS VASOS ESPECIALES Q/ SON GRANDES Y ACHATADOS. EN ELLOS SE PONEN SEIS U OCHO CUBITOS DE HIELO Y LA BEBIDA SOLICITADA POR EL CLIENTE, QUE PUEDE SER: COINTREAU, WHISKY, O CUALQUIER OTRO TIPO DE LICOR O AGUARDIENTE.



# CANTIDAD DE BEBIDA QUE SE DEBE SERVIR

ES IMPORTANTE CONOCER EN QUE PROPORCION Y QUE CANTIDAD DEBEN SERVIRSE LOS DIFERENTES LICORES Y AGUARDIENTES. EN EUROPA Y EN OTRAS PARTES DEL MUNDO, SEGÚN LA OIT, SE APLICAN LAS SIGUIENTES MEDIDAS:

- **COÑAC Y SIMILARES: 25 GS. ( 1 ONZA)**
- **LICORES, BENEDICTINE, COINTREAU, ANIS, ETC.: 25 GS. (1 ONZA)**
- **WHISKYS DE CUALQUIER TIPO: 40 GS (1.5 ONZAS)**
- **JEREZ, VERMOUTH, APERITIVOS: 50 GS. (2 ONZAS)**
- **GIN Y RON: 50 GS. (2 ONZAS)**

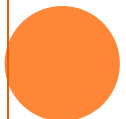
PARA PONER UN CALCULO APROX. TRATAREMOS DE RESEÑAR LAS MEDIDAS Q/ SE MARCAN EN ALGUNOS TIPOS DE COPAS Y VASOS:

- 1 COPITA P/ LICOR O P/ COÑAC, TIENE LA MARCA DE NIVEL A: 25 GS
- LOS VASOS P/ WHISKY TIENE LA RAYA DE NIVEL A: 40 GS.
- LOS CATAVINOS P/ EL JEREZ, OPORTO, MARSALA, A: 50 GS.
- COPAS DE APERITIVOS Y CIERTOS LICORES, TIENE LA SEÑAL A: 50 GS.

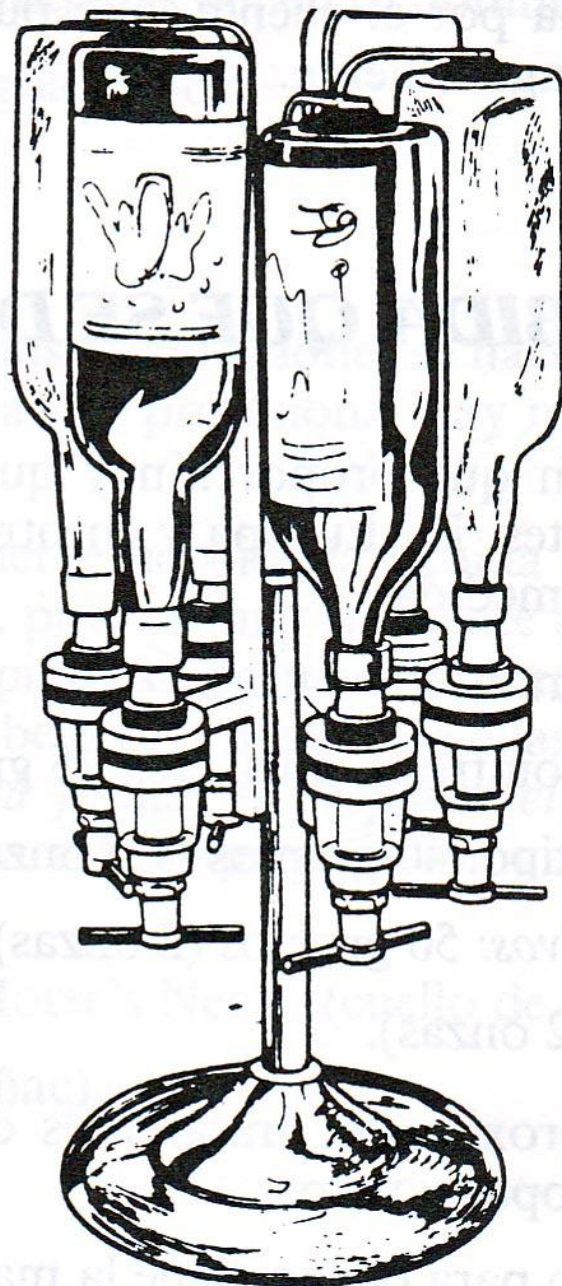
CONFORME A ESTAS MEDIDAS:

- **1 BOTELLA DE COÑAC CONTIENE 28 PORCIONES DE 25 GS.**
- **1 BOTELLA DE WHISKY CONTIENE 18 PORCIONES DE 40 GS.**
- **UNA BOTELLA DE JEREZ CONTIEN 14 PORCIONES DE 50 GS.**

ESTO ES UN CALCULO APROX., PUESTO Q/ DE UNA A OTRA BOTELLA PUEDE HABER DIFERENCIAS DE 10 %. POR EJ. SE PUEDEN ENCONTRAR BOTELLAS DE WHISKY Q/ CONTIENEN 19 PORCIONES; DE COÑAC 30 PORCIONES Y DE JEREZ 15 PORCIONES



## DOSIFICADOR DE BEBIDAS



EN ALGUNAS Y BARES TIENEN INSTALADOS UNOS DOSIFICADORES EN LOS CUALES ESTAN LAS BOTELLAS INVERTIDAS; AL ACCIONAR UN DISPOSITIVO, SALE LA CANTIDAD DE GRAMOS DE BEBIDA QUE PREVIAMENTE SE HAYA ESTIPULADO.

NO OBSTANTE, A PESAR DE LA INNEGABLE EXACTITUD DE LA MEDIDA Y RAPIDEZ EN EL SERVICIO, CONSIDERAMOS Q/ MUCHO MAS PROFESIONAL ESCANCIAS C/ LA BOTELLA EN LA MANO



# PREPARACION DE LA COPA

NO SOLAMENTE ES NECESARIO PREPARAR O COMBINAR LAS BEBIDAS, SINO Q/ ADEMAS HAY Q/ ADORNAR Y PREPARAR LA COPA O EL VASO.

COMO EN LAS FORMULAS Q/ HEMOS DESCRITO ANTERIORMENTE, EN MUCHOS CASOS HAY QUE PONER GUINDAS, ACEITUNAS, RAMAS DE HIERBABUENA, CESTER DE LIMON Y NARANJA, RODAJAS DE NARANJA O LIMON, ETC.

ADEMAS EN ALGUNOS AMERICAN DRINKS HAY Q/ BORDEAR LA COPA CON AZUCAR.

COMO SE VE EN EL DIBUJO, ES NECESARIO PONER UNA CAPA FINA EN EL BORDE

PARA ELLO PROCEDEMOS DE LA SGTE. MANERA:

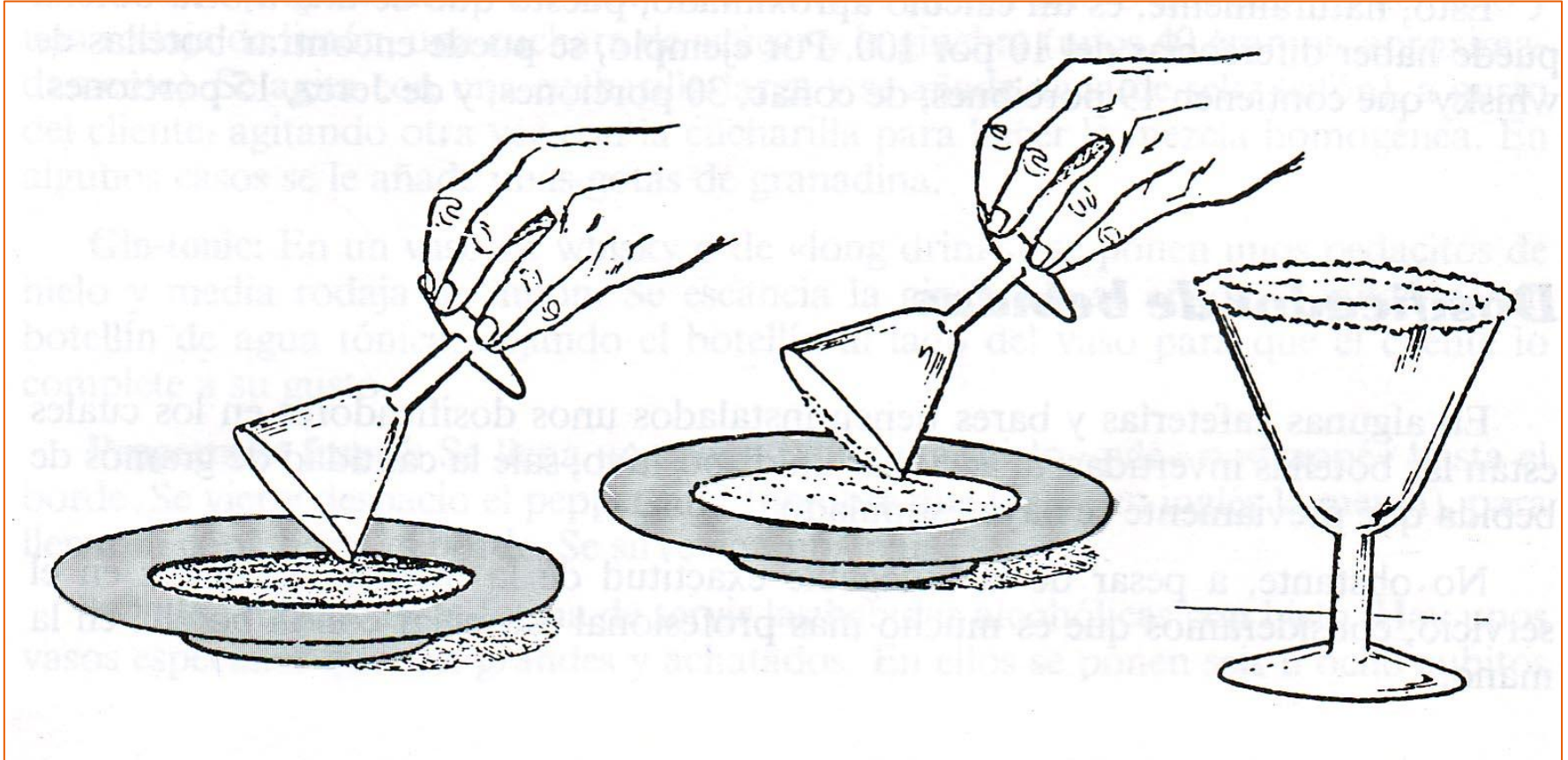
- 1) ECHAR EN UN PLATITO DE CAFÉ UN POCO DE GRANADINA
- 2) ECHAR EN OTRO PLATITO UN POCO DE AZUCAR MOLIDA
- 3) MOJAR TODO EL BORDE DE LA COPA O VASO EN GRANADINA
- 4) SACUDIR UN POCO LA COPA O VASO E IMPREGNAR TODO EL BORDE DE AZUCAR

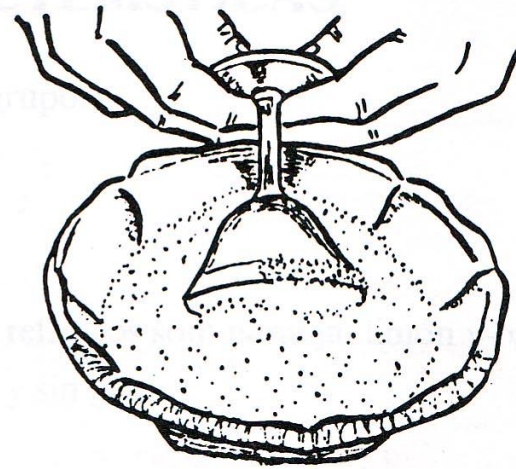
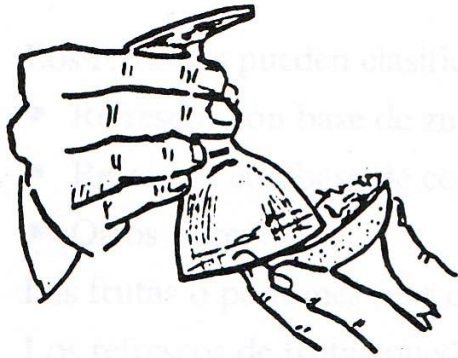
A CAUSA DE LA HUMEDAD DEL BORDE DE LA COPA, EL AZUCAR QUEDA ADHERIDA

ESTE BORDEADO TAMBIEN SE CONSIGUE HUMEDECIENDO EL BORDE CON NARANJA O LIMON, SEGÚN LA BEBIDA A LA CUAL ESTE DESTINADA LA COPA.



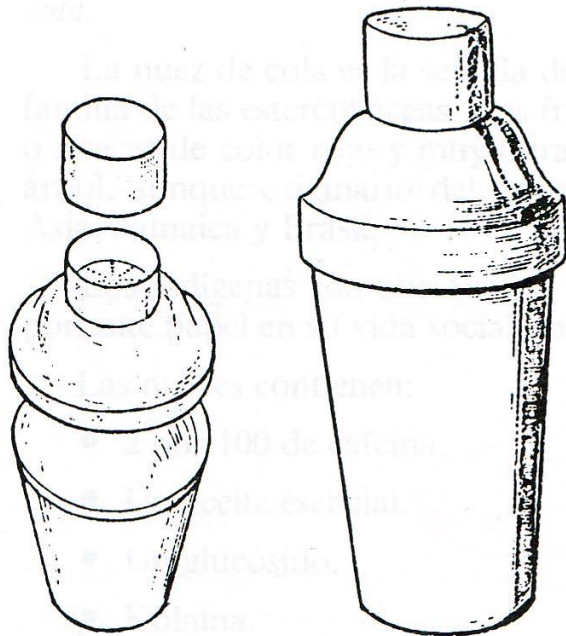
# PREPARACIÓN DE LA COPA



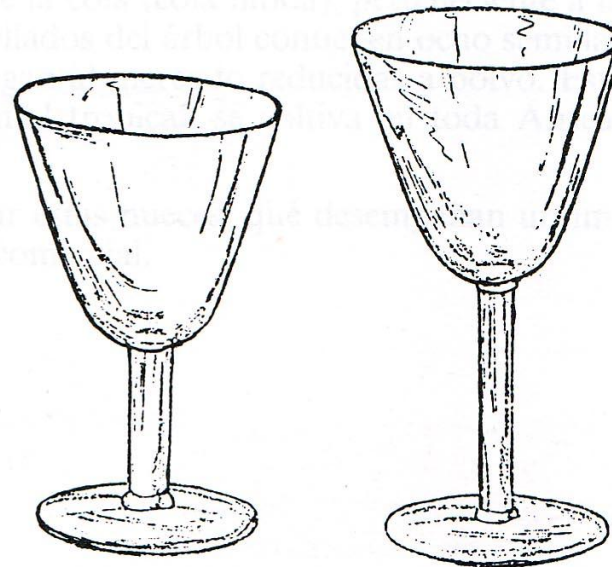


Cola

### LA COCTELERA



### COPAS DE COCTEL



# BIBLIOGRAFÍA

- **JUNTOS PODEMOS**  
(AUTOR: RENE FISCHER)
- **HOSTELERIA**  
(AUTOR: ASUNCION LOPEZ COLLADO).
- **MANUAL PRACTICO DE RESTAURANTE**  
(AUTOR: JESUS FELIPE GALLEGO)

