

Manual Mozos y Camareras de salón

[Escribir texto]



Índice Temático

- Perfil del mozo y la camarera
- Los servicios
- Principios del buen servicio
- El trabajo en equipo
- Mise en place
- Elementos del Salón
- El Menú
- La comanda
- Estilos de servicio

[Escribir texto]



Perfil del mozo y la camarera

- Poseer una profunda vocación de servicio inspirada en un verdadero amor por la profesión, no en una mera oportunidad de salida laboral.
- Tener resistencia física y conducta de vida, lo que permitirá ejecutar las tareas con plena disposición y dinamismo.
- Buena memoria y concentración.
- Ser equilibrado manteniendo la calma en los momentos más difíciles.
- Ser responsable y ordenado con los elementos e instrumentos de trabajo que estén a su disposición.
- Adaptarse al uso del uniforme desde el primer día de trabajo.
- Mantener un trato cordial con compañeros de trabajo y personal jerárquico de la empresa en que se desempeñe.
- Adaptarse al trabajo en equipo.
- Poseer el don y el deseo de ayudar a los demás, ya sea en situaciones laborales que implican el trato con el público como con compañeros de trabajo.
- Demostrar iniciativa e inquietudes por la capacitación permanente, esmerarse en el conocimiento de idiomas.
- Tener excelente higiene personal.
- Mantener las uñas siempre cortas y limpias.
- No usar barba, sólo es admisible el bigote bien recortado y prolijo.
- No usar joyas durante el servicio.

[Escribir texto]



Los servicios

Durante su permanencia en el restaurante, los clientes esperan recibir sus **servicios**. Para producir un **servicio gastronómico** se necesitan los siguientes elementos:

- **Producto:**
 - Alimentos, con su sabor textura y calidad
 - Las Bebidas
- **Soportes físicos:**
 - El ambiente físico constituido por el mobiliario, la vajilla y decoración
- **El personal de contacto:**
 - Conforman en ambiente psicológico, la atención personal que recibe el comensal: la cortesía y la amabilidad.

Principios del buen servicio

Asumir el compromiso de brindar un buen servicio requiere del cumplimiento de algunos principios básicos:

De la organización de tareas:

- El personal del salón y la cocina deben trabajar en equipo.

De la *mise en place*:

- Preparar cuidadosamente la *mise en place*, asegurándose el perfecto estado de los utensillos puestos a disposición del cliente y de las herramientas de trabajo del mozo.
- Tener en la *mise en place* la renovación de dichos elementos y de productos tales como la sal, pimienta, farmacia, vajilla, otros.
- Controlar la lencería, no permitir en las mesas la mínima suciedad, rotura, cocidos o zurcidos.

[Escribir texto]

- Cuidar la higiene del salón, de la vajilla, de las herramientas de trabajo de mozo y su presentación personal.

Del menú:

- Es de vital importancia que el mozo esté al tanto del *menú del día*, de su elaboración y materias primas empleadas para poder explicar y dar sugerencias.

De la comanda:

- Asegurarse de tomarle correctamente la comanda al comensal.
- Cuando entregue la comanda a la cocina deberá tratar de que tenga la mayor cantidad posible de información escrita sobre los detalles de los pedidos, explicando claramente las variedades que pueden existir sobre el plato original o programado, como así también la cocción de la carne.

Del trato al cliente:

- Tratar siempre al cliente de Usted.
- No dar la espalda inmediatamente después de estar hablando con alguien, colocarse siempre un par de metros más atrás.
- Estar permanentemente atento al servicio.
- Pedir disculpas si se ensucia a alguien, mantener la calma y solucionarlo inmediatamente.
- Pedir permiso para interferir una conversación. Hacerlo solamente por causas del servicio.
- Ser discreto y silencioso en sumo grado, no gritar en el servicio ni hablar en voz alta.

[Escribir texto]

- Utilizar la mano abierta para señalar algo.

Del procedimiento durante el servicio:

- Llevar siempre los cubiertos en una servilleta.
- Tomar los cubiertos por la punta del mango.
- No poner los dedos rebalsando el borde del plato de comida.
- No tocar las copas en forma que queden marcados los dedos en el cristal.
- Para servir las bebidas, colocar la mano izquierda detrás de la espalda.
- Mostrar la botella y etiqueta de vino a servirse (con el acompañamiento de una servilleta) esperar la aprobación del cliente. Abrir la botella a la vista del comensal y dar a probar a quien lo solicitó.
- Cambiar los cubiertos en cada plato diferente.
- Renovar las copas al cambiar el vino, salvo cuando el cliente le ordene no hacerlo.
- Ante cualquier duda consulte siempre con un superior.
- No contestar cualquier cosa para salir del paso.

El trabajo en equipo

El personal de un restaurante debe trabajar en equipo, ello significa coordinar los esfuerzos individuales para lograr un óptimo servicio.

Las personas que trabajan en equipo deben poner en práctica las siguientes actitudes:

- Responsabilidad
- Integración
- Cooperación
- Respeto mutuo
- Tolerancia

[Escribir texto]

Cada uno de los miembros del equipo procurará:

- Fomentar un buen ambiente de trabajo.
- No provocar conflictos innecesarios.
- Comprender y aceptar las características de los compañeros del grupo.
- Adaptarse a los cambios.
- Asumir una actitud de diálogo e intercambio de información.
- No llevar problemas personales al área de trabajo.
- Proponer soluciones a los problemas que surjan en el ámbito laboral.
- Participar y proponer ideas para mejorar el desempeño grupal.
- Coordinar correctamente todas las acciones.
- Reconocer el buen desempeño de los demás.
- Actuar con transparencia en todas las acciones.
- Desarrollar capacidad de aprendizaje permanente.

Estas conductas promueven que cada uno de los miembros del grupo reciba:

- Respeto
- Reconocimiento
- Inventivo
- Satisfacción personal

Preparación para la mise en place

La apariencia del comedor forma parte del buen servicio y la categoría del mismo. Cuando el salón comedor luce limpio y organizado, el cliente tendrá una actitud positiva desde que ingresa al establecimiento.

Las tareas que deben realizarse antes de la apertura del restaurante:

[Escribir texto]

1. Colocar las mesas, sillas, equipo, utensillos.
2. Colocar los manteles y servilletas limpios.
3. Colocar cubiertos correctamente sobre la mesa.
4. Según el servicio colocar: sal, pimienta, palillero.
5. Ajustar el nivel de las luces, según hora del día y del ambiente que se desea crear.
6. Asegurarse la provisión de jabón, toallas, y papel higiénico en baños.
7. Revisar la lista de reservas y repasar las mesas de acuerdo con la hora reservada.
8. Verificar la plaza asignada a cada mozo (cantidad de mesas y ubicación)
9. Conocer las especialidades del día.

El mozo debe cerciorarse que en su plaza se encuentre todo lo necesario para un buen servicio. Entre los componentes básicos figuran:

- Jarra con agua fría
- Manteca
- Hielo
- Servilletas de papel
- Loza, cubiertos, cristalería, mantelería
- Aceite, vinagre (farmacia)
- Saleros, pimenteros (complementos), encendedor.
- Anotador con carbónico y lapicera.
- Quitamanchas, cepillo para la ropa.
- Destapadores, sacacorchos.

[Escribir texto]

Mobiliario: Adicloteca, aparadores, armarios, exhibidores de vino o postres, carros y mesas para postres y fiambres, mesas, sillas, Sillas especiales, descansos. Galardones, carro de Risot, Percheros, guardarropas.

Mantelería: Cortinados, manteles, cubremantel, muletón, cristal, servilleta, repasadores, rejillas.

Vajilla (loza):

- Platos (playo, hondo, postre, pan, almuerzo, té, café)
- Tazas: (té, café, desayuno, pocillos)
- Tazas para consomé, compoteras, fuentes, soperas.

Cubiertos especiales:

- para fileteado, para trinchado.
- Tenedor, cuchillo
- Paleta para tortas.
- Cuchara salsera.
- Cuchillo y tenedor para pescado.
- Pinzas para el hielo.

Cubiertos:

- Cuchillos: de mesa, de postre y para manteca.
- Tenedores: de mesa, para postres y trinchar
- Cucharas: soperas, para postre, para te, para café

Cristalería: Copas: para vino blanco, para vino tinto, agua, champagne, jerez, licor, mariscos, cocktails, bols, para hielo.

Platinas: Fuentes playas ovaladas, pescadores, legumbreras.

[Escribir texto]

El menú

Conocer el menú es imprescindible para ofrecer un servicio eficiente. El mozo debe responder todas las preguntas sobre el mismo que realice el cliente y brindar sugerencias.

Para ello y con ayuda del chef, el mozo deberá memorizar:

- Nombre y preparación de cada plato.
- Ingredientes.
- Forma de preparación
- Acompañamientos (guarniciones)

Para recomendar al cliente, el mozo tendrá en cuenta:

- Las especialidades de la casa
- Las sugerencias del chef (platos del día)
- Los productos agotados.

Tipos de menú

- ✓ **Menú fijo:** incluyen los platos del día.
- ✓ **Table D´Hote:** carta reducida.
- ✓ **Menú a la carta:** el menú a la carta se aplica en los restaurantes de mayor categoría, en el mismo se incluyen una variedad de platos escritos en distintos idiomas, dependiendo de la procedencia del plato.

Teniendo conocimiento del menú, el mozo, actúa con seguridad y eficiencia.

[Escribir texto]

La comanda

EL mozo toma el pedido del cliente en una comanda. Para tomar una comanda se siguen los siguientes pasos.

1. Preguntar al cliente si está listo para ordenar, de lo contrario del mozo debe informar al cliente que regresará en unos minutos.
2. Recomendar las especialidades de la casa.
3. Responder a todas las preguntas que haga el cliente con amabilidad y cortesía.
4. Tomar primero la orden de las damas y luego se continúa de izquierda a derecha, se los enumera en el mismo sentido.
5. Ofrecer consomé, potaje o aperitivo cuando el cliente no pide fiambre. La iniciativa del mozo es de fundamental importancia en el servicio.
6. Informar al cliente el tiempo de cocción que requiere el plato que solicita, esto evitará pérdidas de tiempo para el cliente y posibles reclamos al mozo.
7. Repetir al cliente la comanda a los efectos de asegurarse de que todo ha sido anotado, evitándose malos entendidos.
8. Comparar siempre el contenido de la comanda con lo que se recibe de la cocina y verificar que cada plato se presente de acuerdo con lo solicitado por el cliente.
9. Antes de retirar el servicio asegurarse si el cliente ha terminado su comida. La posición de los cubiertos puede indicarlo: cruzados o puestos sobre el plato.
10. Preguntar si puede retirar el servicio.
11. Retirar todos los elementos, salero, pimentero, etc., antes de ofrecer los postres.
12. Limpiar el mantel con una servilleta doblada para ese fin.

[Escribir texto]

13. Servir los postres teniendo en cuenta las siguientes precauciones: si es emplatado se colocan primero los cubiertos, luego se le sirven por la derecha; si el postre es pinzado, se coloca primero el plato, luego los cubiertos, después la pinza por la izquierda del comensal.
14. Cuando se termina de servir el té o el café, se ofrecen los licores.

Los estilos de servicio

Estilo francés: Es un servicio muy elaborado. La mesa es atendida por tres o cuatro personas:

- Maitre
- D'Hotel
- Mozo de vinos
- Mozo

Los alimentos salen de la cocina en fuentes bien decoradas. El mozo presenta la fuente y comienza el servicio, ayudado por un carrito. Algunos platos se terminan de elaborar frente al comensal, donde el mozo da los últimos toques al alimento; trinchado, flambeado, preparación de ensaladas.

Estilo americano: Es sencillo y rápido. Los alimentos salen en platos desde la cocina. El mozo coloca el plato frente al cliente, por su derecha. Los demás elementos están colocados sobre la mesa; cubiertos, platos, pan, bebidas.

Estilo Ruso: Es sencillo. La mesa es atendida por un solo mozo. Los alimentos salen desde la cocina en porciones. El mozo los presenta al comensal y comienza el servicio por el lado izquierdo del mismo.

Estilo Inglés: El mozo presenta el plato principal en una fuente, lo trincha y pasa entre los comensales para que se sirvan a gusto.

[Escribir texto]

Estilo Suizo: Es el más moderno. Se brinda en restaurantes de primer nivel. Cada mesa de comensal cuenta con una pequeña llamada de servicio o gueridon. El mozo trabaja allí, disponiendo de los elementos más convenientes al servicio.

[Escribir texto]

