



# Manual & Tareas Meseros/as



***Fecha Última Edición***

**22/02/2024**



## Funciones y Responsabilidades de un Mesero (a)

Las ventas exitosas y la calidad en el servicio son el resultado de la confianza, que tan sólo puede ser desarrollada a través del conocimiento. Nosotros le daremos un amplio material para desarrollar el conocimiento y la confianza necesarios con relación a las técnicas de servicio. El menú y la lista de bebidas son la clave que usted como mesero (a) de **Hotel Pergamino** aprenderá a fondo.

## Guías y Responsabilidades del Servicio en General

- ✓ Cuando tome una orden, siempre mire al cliente directamente a los ojos, y párese derecho. Nunca se recargue o escriba en la mesa.
- ✓ Nunca tome un vaso por la orilla de la cual se bebe.
- ✓ Nunca tome cubiertos del lado por donde se come.
- ✓ Cuando tome platos o comida, nunca deje que su mano toque el lado donde está la comida.
- ✓ Asista a sus clientes lo más que pueda.
- ✓ Conozca su horario. Sepa a qué hora debe de estar ahí para cada turno.
- ✓ Evite cualquier conversación larga en alguna mesa en particular, Esto sólo enojará a sus otros clientes.
- ✓ Aclare su mente de todo excepto del trabajo cuando entre al restaurante, y cuando esté en la mesa asegúrese de que su mente este ahí también. Los clientes pueden notar cuando algún mesero (a) no está completamente mentalizado al estar con ellos en la mesa y puede tener un impacto negativo en la experiencia del cliente y en la propina de usted.
- ✓ Si necesita ayuda, no dude en pedirla, siempre habrá alguien alrededor que lo (a) pueda asistir.
- ✓ Siempre asegúrese de que todos los platos o charolas estén bien sostenidas cuando deje la cocina. Nunca se atreva a cargar más de lo que pueda. Dos vueltas seguras son mejores que una catástrofe.
- ✓ Si una orden se atrasa en la cocina, primero informe al gerente, y después a sus clientes. El gerente irá a la mesa y explicará el motivo de la tardanza. Diga la verdad, nunca se esconda de sus clientes.



- ✓ Aprenda a usar su tiempo sabiamente organizando sus vueltas. Llene los vasos de su sección, levante todos los platos y luego vaya a hacer algo más. Este es el secreto para trabajar en volumen y hacer más dinero.
- ✓ Siempre trate de llevar las órdenes completas, si toda la orden está lista a excepción de un platillo complementario (Como vegetales) lleve el platillo principal y que alguien lo siga después con el platillo complementario. No permita que los platillos principales se enfríen debido a un platillo complementario. Todo debe de salir caliente.
- ✓ El cliente será mucho más paciente si tan sólo pueden verlo a usted, no se esconda de ellos. Si usa este método para tomar órdenes, encontrará que sus platillos saldrán más constantemente y como resultado dará un mejor servicio por encima de todo.
- ✓ Si un cliente le pide algo al estar en la mesa, asegúrese de preguntar al resto si desean lo mismo también, esto le ahorrará muchísimas vueltas. Si una persona necesita más té, pregunte a todos en la mesa si necesitan más té o algo más.
- ✓ Cuando sirva té o agua, nunca tome el vaso por la orilla que se bebe, y siempre tome el vaso hacia el pasillo, fuera de la mesa.
- ✓ Cuando trate de alcanzar algo o esté sirviendo enfrente de alguien, pida permiso.
- ✓ Siempre mantenga sus dedos y pulgares fuera de los platos que esté sirviendo.
- ✓ El cliente NO está obligado a dejar propina. Cualquier comentario o queja de algún empleado hacia el cliente no será tolerado y dará motivo a un despido inmediato.
- ✓ NUNCA SE SIENTE CON UN CLIENTE o amigo mientras se está en turno, aun cuando le pidan que lo haga.
- ✓ Cuando se atiende a clientes que vienen solos, conocidos en el ramo restaurantero como "as", se debe prestar atención especial a ellos ya que generalmente entran y salen mucho más rápido que otros grupos y usualmente son los que mejores propinas dejan.
- ✓ Los clientes más rechazados en los restaurantes son los que llegan a última hora, gente que llega en los últimos minutos de la noche y que son usualmente los que dejan mejores propinas, a ellos no les importa que tan ocupado estuvo o que tan cansado este ud. Ellos están aquí para disfrutar. Los restaurantes se distinguen por apresurar a dichos clientes, nosotros no. Pero necesitamos que ordenen cuanto antes ya que la cocina se cerrará. Quizá se sienten ahí a disfrutar su cena tanto como quieran. Trátelos como si fueran los primeros clientes del día.
- ✓ Una propina NUNCA debe de ser removida de la mesa mientras el cliente siga ahí a menos que este mismo se lo dé en la mano o le señale para que venga a recogerlo.
- ✓ Si usted tiene que ir al baño durante su turno, pregunte a alguien más que vigile su estación mientras se va, e informe al gerente para que no lo estén buscando.



- ✓ No se puede comer o beber al frente del restaurante durante las horas de operación. Mascar chicle o fumar NUNCA.
- ✓ Sirva la comida del cliente por el lado izquierdo. Sirva las bebidas por el lado derecho y retire los platos por el lado derecho del cliente.
- ✓ Sirva a mujeres y niños primero y después a los hombres.
- ✓ Cuando esté sirviendo algún platillo, ponga el plato de modo que la "carne" quede lo más cercano al cliente.
- ✓ Ofrezca rellenar bebidas cuando a alguien se le esté acabando.
- ✓ Traiga condimentos a la mesa antes de que sean necesitados. Ofrezca pimienta fresca a todas las ensaladas.
- ✓ Nunca se vaya de una mesa sin que haya quedado claro lo que se está pidiendo.

### **NUNCA SUBESTIME LA IMPORTANCIA DE UN CLIENTE**

- ✓ El cliente no depende de nosotros-nosotros dependemos de él o ella
- ✓ El cliente NUNCA es una interrupción a nuestro trabajo- él (ella) es el propósito de este.
- ✓ El cliente nos hace el favor de venir - nosotros no estamos haciendo un favor a él (ella) al servirlo.
- ✓ El cliente es parte de nuestro negocio - no es un extraño.
- ✓ El cliente es una persona que nos brinda sus necesidades - es nuestro trabajo satisfacer esas necesidades.
- ✓ El cliente merece el trato más atento y cortés que podamos darle.
- ✓ El cliente le da vida al **¡Restaurante Hotel Pergamino!**



## Política de Comida para los Pasajeros.

- ✓ El menú de comidas diario es “fijo” y esto incluye:
  - Entrada (1 plato por pasajero).
  - Plato principal
    - **(Se puede repetir si hay disponible)**
    - **(Esto es sin COSTO PARA EL PASAJERO).**
  - Postre (1 plato por pasajero).
  
- ✓ Por cuestiones de provisión de alimentos el menú podrá ser modificado en el mismo momento del servicio de comida. Sin que esto modifique que se cumpla por parte del hotel con la entrega de los platos contratados (1 Entrada, 1 plato principal, 1 postre, 1 infusión).
  - Ejemplo 1: Si en el menú había como plato principal asado al horno y este se acabó se podrá entregar otro plato principal distinto a este.
  - Ejemplo 2: Si la entrada era tomate relleno se podrá entregar otro distinto a este (fiambre, antipasto, etc.).
  
- ✓ Todo cambio solicitado al menú será con un **cargo adicional**.
  - Ejemplo 1: Cambio del plato principal por alguna minuta (churrasco, milanesa, etc.).
  - Ejemplo 2: Agregado de alguna guarnición (Ensalada, puré, etc.).

**Excepción: El cambio NO tendrá costo para el pasajero si con previo aviso esto es autorizado con la administración.**

  - Ejemplo 3: Repite el plato del medio (revuelto de zapallito) por el plato principal.
  
- ✓ No se podrá cambiar los platos entre si dentro del mismo menú.
  - Ejemplo 1: No se puede cambiar el plato principal por la entrada.
  - Ejemplo 2: No se puede cambiar la entrada por 1 postre adicional.
  
- ✓ Las entradas y los postres solo se pueden repetir con un cargo adicional.
  
- ✓ Los adicionales de Dulce de Leche y Crema en los postres son con cargo adicional.
  
- ✓ Los postres no pueden ser reservados durante el servicio de comida. Si se pueden encargar con anticipación y esto tiene un cargo adicional.
  
- ✓ Todos los costos adicionales (ensaladas, dulce de leche, etc.) están detallados con su precio en la carta de bebidas.
  
- ✓ No se pueden “sumar” los platos.



- Ejemplo: Si no come el plato principal y el postre, NO PUEDE REPETIR LA ENTRADA.
- Ejemplo: Si no come la entrada, NO PUEDE REPETIR EL POSTRE.

### **EL MENU ES “FIJO”.**

- ✓ Si el pasajero trae una bebida al restaurant y esta no fue comprada en el hotel, el pasajero deberá abonar el descorche correspondiente. No importa si la bebida es un agua, gaseosa, licor o vino.
- ✓ Los vinos disponibles para el consumo pueden no encontrarse disponibles en todo momento. Se deberá ofrecer vinos similares al solicitado.
- ✓ En el servicio de desayuno NO se podrán hacer cambios.
  - Ejemplo 1: No toma el desayuno y cambia todo por un exprimido y una fruta.
  - Ejemplo 2: Toma las tostadas y las medialunas pero cambia el café con leche por un exprimido.

### **EL DESAYUNO ES “FIJO”.**

## **Mensaje de Bienvenida para los Pasajeros**

Buenos Días / Tardes les cuento como es el servicio de restaurant. El menú es fijo y consiste en una entrada, un plato principal el postre, té o café. Las entradas o postres se pueden repetir con un costo adicional y estos platos no se pueden intercambiar con el plato principal. El plato principal se puede repetir de acuerdo con la disponibilidad en la cocina y esto NO TIENE costo alguno.

Si desea agregar una guarnición o cambiar algún plato tiene un costo adicional y deberá hacerlo con anticipación. La bebida esta fuera del menú y puede elegir las de la carta de bebidas en la cual están los precios.

NOTA: Este anuncio debe hacerse a todos los pasajeros en su primera comida **SIN EXCEPCION.**

**Sera responsabilidad de los mozos/mozas que atiendan el restaurant de informar, aclarar y hacer cumplir a los pasajeros con estos delineamientos.**



## Consumición de Bebidas

### Consumición de Pasajeros en el Bar.

Los pasajeros en el restaurant podrán consumir bebidas con solo firmar el ticket que le será provisto detallando lo consumido y la cantidad.

El ticket a utilizarse en el sector de Restaurant es de color blanco, **no** confundir con los utilizados en el restaurant que son de color rosa.

Hotel Pergamino	
Mesa:	<input type="text"/>
Descripción	Importe
	\$ -

En el ticket deberá estar el detalle de:

- ✓ Descripción de lo consumido
- ✓ La cantidad de cada artículo.
- ✓ El numero de la habitación
- ✓ La firma del pasajero.

NOTA 1: En ningún caso se deberá cobrar la consumición, solo el pasajero deberá consumir con el sistema de ticket.

NOTA 2: En casos especiales donde el pasajero ya ha finalizado su estadía en el hotel y la administración ha permitido que el mismo utilice hasta la tarde las instalaciones, solo en este caso se podrá cobrar, pero el pasajero deberá pagar con cambio **“exacto”**.

- ✓ En el servicio de comidas los pasajeros no tienen incluida la bebida. Por lo cual esta deberá ser abonada al final de su estadía.
- ✓ Las bebidas no se pueden pagar en forma diaria, solamente al final de la estadía.
- ✓ La bebida consumida deberá ser marcada con el número de la habitación ya que en algunos casos el pasajero no consume su totalidad y esta debe ser guardada hasta la próxima comida.
- ✓ El ticket deberá ser firmado por el pasajero **antes de llevar la bebida** a la mesa.



**Si el ticket de la consumición del pasajero NO se encuentra o lo SE ha perdido, esto SERA DESCONTADO DEL SALARIO DEL MOZO.**

## **Tareas y Responsabilidades**

### **De un Mesero/a**

#### **Tareas Diarias**

- ✓ Aspirado/Barrido del comedor 07:30 hs. (Mañana).
- ✓ Preparar mesas para el desayuno 07:30 hs.
- ✓ Servir desayuno de 08:00 hs a 10:00 hs.
- ✓ Aspirado/Barrido del comedor luego del desayuno.
- ✓ Limpieza de manteles plásticos. (Antes de cada servicio de comida).
- ✓ Fajinar copas y cubiertos.
- ✓ Preparar mesas para el almuerzo 11:30 hs.
- ✓ Servir almuerzo de 12:30 hs a 13:30 hs.
- ✓ Barrido del comedor luego del almuerzo.
- ✓ Preparar mesas para la cena 19:30 hs.
- ✓ Servir cena de 21:00 hs a 22:30 hs.
- ✓ Limpieza de INDIVIDUALES de cuero.

#### **Por la Tarde**

- ✓ Preparar servilletas.
- ✓ Limpieza superficial (si hubiese manchas en el piso).
- ✓ Completar saleros, escarba dientes y azucareros.
- ✓ Reponer faltantes en la caja de Te.
- ✓ Limpieza de repasadores del fajinado.
- ✓ Limpieza de ventanales del restaurante. (Día por medio).
- ✓ Limpieza de bar (Estantes y botellas) y mesada.
- ✓ Limpieza de ceniceros.
- ✓ Fajinar copas y cubiertos.

#### **IMPORTANTE Guardia**



- ✓ Día por medio (con la otra compañera) debe cubrir de 12:30 a 13:30 hs a la moza de la piscina.