



MANUAL DE SERVICIO

INTRODUCCIÓN

Una parte importante del éxito de un restaurante es la atención de una mesa, la calidad con que se sirve, la oportunidad y perfección con que se hace, la cordialidad y profesionalismo con que se trata a los clientes.

El papel de los meseros no es solamente llevar y traer las órdenes del comedor a la cocina, sino también contribuir a hacer de las comidas de sus clientes una ocasión memorable y placentera, que ellos recompensan con propinas.

El mesero es el responsable principal de atender al cliente durante sus comidas. Antes de que la clientela acuda, prepara todo y cuando llega, toma la orden, la envía a las cocinas, coloca todos los elementos para que los clientes puedan comer los alimentos que pidieron y, en algunos casos, él mismo prepara algunas bebidas y platos fríos.

En general, los meseros tienen la desventaja de un sueldo pequeño, pero quedan en libertad de recoger para sí el dinero que los clientes dejan como propina, cuya suma puede ser superior al salario y, en ocasiones, más alta que el sueldo del mismo capitán o el cajero, quienes no reciben propina.

En ese sentido, el trabajo del mesero es muy singular, pues, por una parte, tiene la garantía de un sueldo base y por otro la suma de las propinas, cuyo monto estará, en cierto modo, en razón directa a su esfuerzo por servir bien y complacer al cliente.

Esta manera de compensar a los meseros es muy importante para crear y mantener una clientela constante y abundante en un restaurante, que de esa manera estimula a los meseros para que desarrollen su personalidad y buen trato a los clientes, en beneficio de todos.

Recuerde que frente a los clientes no hay que dar la impresión de cansancio o fastidio y que hay varias cosas que no deben hacerse delante de ellos, como fajarse la falda o el pantalón, bostezar, beber o fumar, recibir visitas de amigos o familiares, formar grupitos con sus colegas, ponerse a platicar o llamar por su apodo a los compañeros de trabajo. Tampoco debe hablar en voz alta ni se debe percibir coraje entre los meseros o el demás personal.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

Los meseros muchas veces son las únicas personas del restaurante que los clientes ven, por lo que su apariencia y comportamiento resultan parte importantísima de la satisfacción que el cliente obtiene del lugar, de la imagen que se forma y de los deseos de regresar. De allí que no cualquiera, sin más, pueda ser un buen mesero. Se requieren cuatro características



principales: buena condición física, gusto por tratar a los clientes, profesionalismo y buena presencia.

ATENCIÓN

Durante las horas de servicio el mesero tiene que estar siempre atento, concentrado en su trabajo, pendiente de lo que necesite el cliente, en vez de distraerse en otras tareas o en charlas con los demás compañeros. Siempre que se tenga oportunidad hay que recorrer con la vista, aunque sea de reojo, a todos los comensales para descubrir aquél que requiere atención.

BUENA APARIENCIA

Un mesero debe dar la apariencia de buena salud, caminar con los hombros erguidos y estar siempre aseado. El aseo generalmente consiste en estar bañado, afeitado, si se es hombre, o con maquillaje discreto, si se es mujer, con las manos siempre limpias y las uñas aseadas y cortas. El cabello debe estar arreglado y limpio, de preferencia corto, peinado, y si es largo, recogido.

El personal del comedor jamás debe tener un olor desagradable, a sudor, tabaco o alcohol, sino a limpio, pero sin usar perfumes olorosos que compitan con los de la comida. Su aliento debe ser agradable, sin necesidad de mascar chicle.

La ropa, no muy apretada, debe ir limpia, planchada, sin manchas, ni roturas, con los zapatos lustrados, cómodos, que no resbalen. El atuendo debe estar libre de joyas vistosas y ruidosas.

CONOCIMIENTO DEL MENÚ

Un mesero es, a la vez, la persona que sirve los alimentos y también quien los **vende**. Es pues un vendedor que debe conocer los productos que aparecen en el menú, para poderlos describir atractivamente, ayudar a los clientes a elegir, así como hacer sugerencias de platos adicionales para redondear la comida o los postres. Aunque se conozcan los platillos, sus ingredientes, la forma en que se preparan y presentan, conviene revisar el menú con frecuencia, en busca de modificaciones o platillos especiales, así como cambios en los precios.



PROCEDIMIENTOS

ANTES DE EMPEZAR

1. Antes de comenzar el servicio el mesero o la mesera, deben verse en un espejo para verificar que su aseo sea correcto, que su uniforme esté limpio y planchado y que su apariencia general sea positiva, amable, activa. Si tiene duda de su aliento mastique una cáscara de limón.
2. Checar que los baños estén limpios y bien surtidos, pisos secos, servicios en las mesas, insumos como pan y galletas estén en sus contenedores, pantallas y audio operando, sistema e impresora funcionando y contar con repuesto de papel de la impresora.

BIENVENIDA EN LA ENTRADA

1. El cliente estará esperando en la entrada del restaurante. Cuando sea tu turno permítele la entrada. Hay que hacer sentir al cliente que es importante y darle la bienvenida.
2. **SONREÍR (PRIMORDIAL) y hacer contacto visual** con los clientes que van a entrar. Decir: ***Buenos días/tardes señor/señorita, bienvenidos a Ostionería Leo, ¿Cuántas personas son en total? Acompáñenme por favor.***
3. *La mesa que se asigne debe ser del tamaño apropiado al número de comensales. Así, las familias y grupos numerosos se sientan en las mesas grandes y las parejas y personas solas en las pequeñas. Los grupos ruidosos, escandalosos o festivos conviene situarlos en mesas apartadas, para que molesten menos a los demás comensales. Los comensales discapacitados generalmente agradecen que se les asigne una mesa cerca de la entrada, para que no tengan que caminar mucho. En cambio, a las parejas de jóvenes suelen gustarles más las mesas tranquilas y discretas. Si no pudo recibirlos y otra persona lo hizo por usted y los sentó, solamente acérquese y dígales que en un momento más los atenderá. Así no se sentirán ignorados ni incómodos por su ausencia.*

SUGERENCIAS PARA LOS COMENSALES. Productos con mayores ganancias o promociones.

BEBIDAS: P. ej.: cerveza de barril _____

ENTRADAS: P. ej.: pescaditos _____

PLATILLOS: P. ej.: camarones 4x4 _____

POSTRES: P. ej.: flanes y helados _____

TOMA DE LA ORDEN

1. **SONREÍR (PRIMORDIAL) y tener contacto visual** con todos los clientes de la mesa.
2. Decir: ***“Buenos días/tardes, bienvenidos a Ostionería Leo, mi nombre es -----, con mucho gusto los atenderé.”***
3. Las cartas se entregan a cada uno de los clientes siempre por el lado derecho,



comenzando por las mujeres, en orden de su edad aparente; enseguida se les da a los hombres.

4. Al entregar los menús el mesero podrá informar a los comensales sobre los platos especiales del día o advertir a los clientes de los platillos del menú que ese día no hay.
5. *¿Qué les ofrezco para tomar? Para este calor tenemos cerveza de barril bien fría, (usar adjetivos para que se antoje) la tenemos en promoción: 2 x 139 pesos (ver sugerencias), cervezas de botella, refrescos y aguas naturales ¿Qué desean tomar?*
6. Se toma la orden de bebidas.
7. *De entradas tenemos unos crujientes pescaditos, los tenemos en promoción: 3 x 50 pesos (ver sugerencias)...también tenemos quesadillas, empanadas...*
8. Se toma la orden de entradas.
9. *Para el plato fuerte los camarones son nuestra especialidad, los tenemos al mojo de ajo, a la española, al ajillo y a la diablo, ahora, si quieren probarlos todos, tenemos el 4x4, donde vienen 4 camarones de cada uno (ver sugerencias)* Es probable que al estar tomando la orden tenga que responder a diversas preguntas de los clientes sobre los platillos del menú; por tanto, es importante que lo conozca bien. Si no sabe, reconózcalo, pero aclare que enseguida le preguntará al chef.
10. Es útil repetir la orden al cliente, para que los comensales confirmen si está bien o aclaren las confusiones.
11. *Si ustedes gustan, pueden poner sus videos favoritos en las pantallas: 4 videos por 10 pesos.*

ATENCIÓN

1. Es importante anticiparse a lo que el cliente podría ordenar, procurar que no lo llamen o le alcen la mano, debe barrer con la mirada las mesas y ver si hay algún vaso o botella vacía preguntar *¿Le traigo otra cerveza? ¿Retiro su plato? Etc.*

POSTRE

1. Al terminar sus platos comunicar al cliente (dirigirse principalmente a las mujeres) *De postres tenemos ricos flanes o helados para el/los niño/a(s), helados, promoción de plátanos con crema... (ver sugerencias)*

PARA LLEVAR

1. Preguntar *¿Qué les pareció? ¿Les gustó? Tenemos también para que lleve a casa...*Alguna salsa o paquete.
2. *También cuando usted guste tenemos pedidos a domicilio* Dar tarjeta de presentación del restaurante.

AL FINALIZAR LA JORNADA

Recoger las mesas, lavar el piso, lavar los baños.

Solicitar las propinas del día al cajero (a).

Entregar el equipo de trabajo.