

UF0259: Servicio y atención al cliente en restaurante

Elaborado por: María José Zambrana Martínez

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16275-32-8 • Depósito legal: MA 1643-2014

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

- **Identificación de la unidad formativa:**

Bienvenido a la Unidad Formativa **UF0259: Servicio y atención al cliente en Restaurante**. Esta Unidad Formativa pertenece a los Módulos Formativos **MF1052_2: Servicio en restaurante**, que forma parte del Certificado de Profesionalidad **HOTR0608: Servicios de Restaurante**, que pertenece a la familia de **Hostelería y Turismo**.

- **Presentación de los contenidos:**

La finalidad de esta unidad formativa es enseñar al alumno a acoger y atender a los clientes, informándoles sobre la oferta gastronómica del restaurante y atendiendo en todo momento sus peticiones, de modo que se sientan bien recibidos, se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos económicos de la empresa. También a servir los alimentos y bebidas de acuerdo con los tipos y normas de servicio.

Para ello, se profundizará en el servicio del Restaurante y la atención al cliente. También se analizará la comunicación y venta en restauración.

– **Objetivos del módulo formativo:**

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Describir y desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en sala, utilizando las técnicas más apropiadas para cada fórmula de restauración.
- Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en el restaurante, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.

Índice

UD1. Servicio en restaurante

1.1. Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración	11
1.2. Platos significativos de la cocina nacional e internacional.....	27
1.3. La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito....	52
1.4. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada.....	56
1.5. Tipos se servicio en la restauración	57
1.5.1. A la inglesa.....	58
1.5.2. A la francesa	59
1.5.3. Gueridón o rusa.....	60
1.5.4. Emplatado o americana	61
1.6. Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento.....	62
1.7. Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa.....	65
1.8. Normas generales para el desbarasado de mesas	68
1.9. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas	69

UD2. Atención al cliente en restauración

2.1. La atención y el servicio.....	83
2.1.1. Acogida y despedida del cliente.....	88
2.1.2. La empatía	92
2.2. La importancia de la apariencia del personal.....	92
2.3. Importancia de la percepción del cliente	95
2.4. Finalidad de la calidad de servicio	96
2.5. La fidelización del cliente.....	102
2.6. Perfiles psicológicos de los clientes.....	105
2.6.1. Cliente lento	106
2.6.2. Cliente indiferente o distraído.....	106
2.6.3. Cliente reservado.....	107
2.6.4. Cliente dominante.....	107
2.6.5. Cliente indeciso	108
2.6.6. Cliente vanidoso	108
2.6.7. Cliente desconfiado	109
2.6.8. Cliente preciso	109
2.6.9. Cliente locuaz.....	110
2.6.10. Cliente impulsivo.....	110
2.7. Objecciones durante el proceso de atención.....	111
2.8. Reclamaciones y resoluciones	113
2.9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.....	119

UD3. La comunicación en restauración

3.1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores	159
3.2. La comunicación no verbal	161
3.2.1. Gestos.....	168
3.2.2. Contacto visual.....	169
3.2.3.	

Índice

Valor de la sonrisa.....	170
3.3. La comunicación escrita	170
3.4. Barreras de la comunicación.....	173
3.5. La comunicación en la atención telefónica.....	175
UD4. La venta en restauración	
4.1. Elementos claves en la venta	187
4.1.1. Personal.....	188
4.1.2. Producto	193
4.1.3. Cliente	196
4.2. Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas	196
4.3. Fases de la venta	208
4.3.1. Preventa.....	208
4.3.2. Venta	209
4.3.3. Postventa.....	211
Glosario	219
Soluciones	223

Área: **hostelería y turismo**

UD1

Servicio del restaurante

- 1.1. Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración
- 1.2. Platos significativos de la cocina nacional e internacional
- 1.3. La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito
- 1.4. Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada
- 1.5. Tipos de servicio en la restauración
 - 1.5.1. A la inglesa
 - 1.5.2. A la francesa
 - 1.5.3. Gueridón o rusa
 - 1.5.4. Emplatado o americana
- 1.6. Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento
- 1.7. Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa
- 1.8. Normas generales para el desbarasado de mesas
- 1.9. Servicio de guarniciones, salsas y mostazas

1.1. Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración

En este apartado se verá:

- Los conceptos de las diferentes ofertas gastronómicas.
- Los platos más destacados y significativos de la cocina nacional e internacional.
- El funcionamiento del establecimiento.



En la actualidad existe un amplio abanico en **ofertas gastronómicas**.

A continuación se exponen los distintos tipos de restauración así como los servicios que ofrecen.

- **Restauración hotelera.** A pesar de que su producto sea en principio el alojamiento, el establecimiento ofrece todo tipo de servicios de comidas y bebidas y ello supone una gran fuente de ingresos. Los tipos de servicios que se pueden encontrar dentro de la restauración hotelera son:
 - **Servicio de habitación o roomservice:** Es el servicio por el cual los trabajadores de un establecimiento hotelero llevan a la habitación del cliente alimentos u otros artículos.
 - **Minibar:** es una pequeña nevera que se encuentra en las habitaciones de los hoteles y en la que los clientes pueden encontrar bebidas y algún tipo de snack.
 - **Comedor de clientes alojados:** Es la zona de comedor para el servicio a los clientes hospedados en el hotel.
 - **Restaurante de especialidades:** Estos restaurantes se caracterizan por estar especializados en determinados tipos de comida.
 - **Cocina internacional:** Hace referencia a restaurantes especializados en comidas tipo asiática, mexicana, francesa, italiana, española, etc.
 - **Grill:** Se caracteriza por platos que son más bien típicos de la cocina americana y se ofrecen diversos tipos de pescados, carnes y mariscos en parrilla. Es un servicio que se caracteriza por su rapidez.
 - **Cafetería:** es aquella zona del hotel que suele tener un salón y que sirve bebidas, aperitivos, comidas y platos combinados.
 - **Marisquería:** aquel restaurante que está especializado en la elaboración de mariscos y pescados de todo tipo.
 - **Salón de banquetes:** destinado a eventos como pueden ser bodas, por ejemplo, o bien para la celebración de reuniones en caso de grandes empresas que reúnen a sus empleados.
 - **Sala de espectáculos:** Por norma general suele ser un salón con mesas donde los clientes mientras están cenando pueden disfrutar a su vez de un espectáculo en vivo.

- **Terraza:** se encuentra en el exterior y normalmente se puede disfrutar de hermosas vistas mientras se toma algún tipo de bebida, ya sea con o sin alcohol o algún tipo de comida.
- **Piano bar:** es un bar para tomar copas mientras se disfruta de la música en directo de un empleado al piano.
- **Pub:** suele ubicarse en el vestíbulo del hotel y es de ambiente nocturno. Se sirven bebidas con y sin alcohol mientras se escucha música.
- **Discoteca:** son salones grandes con música variada y una pista para que los clientes puedan bailar mientras toman alguna copa.



Como se puede observar, la gran diversidad de servicios de restauración que ofrecen los hoteles va dirigida tanto a sus huéspedes (comedor de clientes alojados, servicio de habitaciones, neveras de habitaciones) como a cualquier persona que lo desee (resto de los servicios). Es obvio que dependiendo del hotel podrá contar con todos estos servicios o no.

- **Restauración extrahotelera:** Son empresas que ofrecen servicios de comidas y bebidas de manera profesional y continuada en base a un precio establecido. Se pueden clasificar de la siguiente forma:
 - **Restaurante tradicional:** Tiene las siguientes características:
 - › Aquel establecimiento que ofrece al cliente una variedad de alimentos y bebidas.
 - › Los menús suelen ser a la carta.
 - › Sirve un camarero en la mesa.
 - › Los productos que ofrecen suelen ser frescos y su elaboración es muy completa.
 - › La decoración y la música de fondo va en consonancia con el tipo de restaurante.
 - › Siempre se paga cuando el comensal ha terminado de consumir.

Categorías de restaurantes en función del número de tenedores

- **Tipos de restaurantes tradicionales:**
 - Restaurante.
 - Mesones.
 - Bares.
 - Cafeterías.
 - Tabernas.
 - Cantinas.
 - Casas de comidas.

Se pueden hacer otros tipos de clasificaciones que se muestran a continuación:

- En función del tipo del origen de comida: nacional o internacional.
- Según el tipo de cocina: casera, vegetariana, carnes, pescados, etc.
- **Neorestauración:** son nuevas fórmulas dentro de la restauración a pesar de que hace años que están establecidas.
 - Se caracterizan por ser establecimientos de comida rápida.
 - La oferta que ofrecen es menor que la de un restaurante tradicional.
 - Utilizan las últimas técnicas de marketing para atraer clientes.
 - Emplean nuevas tecnologías y nuevos productos.

Se pueden enumerar los establecimientos más destacados:

- Fast-food: son aquellos establecimientos que ofrecen productos sencillos, de bajo coste y servicio rápido: pizzerías, hamburgueserías, bocadillerías, etc.
- Delivery-food: Son parecidos al anterior pero con la diferencia que el servicio es a domicilio.
- Otros: restaurantes temáticos, creperías, autoservicios, etc.



- **Restauración social:** Es un servicio de comidas y bebidas establecidos para contingentes particulares:
 - Restaurantes de empresas para trabajadores.
 - Servicios de sanidad: hospitales, ambulatorios y clínicas.
 - Educación: colegios, guarderías, residencias universitarias.
 - Comunidades religiosas.
 - Ejército: cuarteles, campamentos.
 - Instituciones penitenciarias: centros de prevención y cumplimiento.
- **Restauración social-comercial:** Dentro de este tipo encontramos las empresas de catering, que se caracterizan por elaborar productos que posteriormente se sirven en otro lugar. Las empresas de catering suelen suministrar a otras empresas, las cuales, ofrecen estos productos a sus clientes.

Se pueden diferenciar:

- Catering para transportes: marítimo, ferroviario, aéreo.
- Restauración diferida: restaurantes y cafeterías de aeropuertos, restaurantes de autopistas, restaurantes de grandes superficies.
- Catering para colectividades:
 - › Centros escolares
 - › Centros sanitarios
 - › Instituciones del Estado
 - › Empresas públicas o privadas (inauguraciones, bodas, bautizos, celebraciones y eventos especiales)



Criterios para su elaboración.

Cuando se elabora una oferta gastronómica se debe de tener en cuenta un concepto muy importante como es la servucción.



Servucción: es el proceso de elaboración de un servicio supone la organización de los elementos físicos y humanos en la relación con el cliente que son necesarios para la prestación del servicio.

Por tanto la servucción abarca al cliente, el soporte físico y el personal.

- **El cliente:** Es el elemento fundamental cuando se presta el servicio. Los clientes en el caso de la restauración buscan cubrir una necesidad así como un trato adecuado, agradable, y unos alimentos correctamente elaborados.
- **El soporte físico:** El soporte hace referencia al local, la comida y bebida y a los servicios.
 - › El local: Es el lugar en el que estarán los clientes y en el que se encuentran los elementos ornamentales por lo que todo debe estar en perfecta consonancia. Dependiendo de detalles como el tipo de mantelería, iluminación, música, etc, así será la categoría del restaurante.

- › La comida y bebida: dependerá de cada establecimiento así como el precio establecido y ello determinará a qué tipo de cliente va dirigido.
- › Los servicios: Está formado por un conjunto de elementos materiales e inmateriales que engloba desde la decoración como por el saber estar del personal de la sala.
- **El personal:** Es el que está en contacto con el cliente. El personal debe ser seleccionado y debe de tener un proceso de aprendizaje para que pueda realizar sus tareas de forma correcta. Es tan importante el hecho de saber servir, trinchar, etc como el hecho de proporcionar una buena atención al cliente.



El cliente es el elemento fundamental cuando se presta el servicio por lo que debe quedar totalmente satisfecho tanto con el producto consumido como con el trato recibido.

Tipos de ofertas gastronómicas

El menú

El menú es la oferta básica de un restaurante. Sería el conjunto de platos que forman la comida y que ofrece el establecimiento a un precio determinado y que suele incluir el pan, la bebida y el IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido).

Suele ser bastante variado y tiende a agrupar la oferta gastronómica que ofrece que es lo que se conoce como carta.

Por lo general, el menú va a ser acorde al tipo de establecimiento. El menú o carta se realizará conforme a los siguientes aspectos:

- La legislación que corresponda a cada establecimiento.
- Las existencias que haya en la cocina y en el almacén.
- La capacidad que tenga de abastecimiento del mercado local.

- La capacidad para realizar compras y poder almacenarlas.
- La época del año en la que se ofrezca.

Tipos de menús

- **Menú de desayuno:** Suele ser una oferta característica de la hostelería aunque también se pueden encontrar fuera del establecimiento hotelero.

Se suele ofrecer café, zumo y bollería o tostadas.

Dentro del menú desayuno se puede diferenciar:

- › Desayuno continental: Como se ha indicado anteriormente, suele darse en los hoteles y en cafeterías típicas de una zona turística. El contenido suele ser: café, infusión o chocolate, zumos, mantequilla, mermeladas, miel, tostadas, bollería diversa.
- › Desayuno americano o británico: Característico de estas zonas, se caracteriza por ser un desayuno muy completo y amplio. El contenido es huevos fritos o revueltos, salchichas, bacon, cereales, embutidos, pan, infusiones y café.
- › Desayuno bufé: Normalmente es similar al desayuno americano y británico pero complementado con oferta de productos dulces. Es muy amplio en variedad de productos, suele tener un precio fijo establecido y es muy atractivo a la vista del cliente.

· Brunch

El brunch es una comida rápida que se realiza entre el desayuno y el almuerzo. Son buffet tipo autoservicio y suele estar formado por huevos, salchichas, bacon, frutas variadas y bollería.

Este tipo de comida es muy característico de EEUU y se puede dar incluso en un centro de trabajo.

- **Menú de almuerzo**

Es aquel que se sirve al mediodía. La oferta y el precio irá en función del tipo de establecimiento.

Un ejemplo de este tipo de menú sería:

Primer plato: ensaladas, cremas, consomés, verduras.

Segundo plato: pescados, carnes y mariscos.

Postre: fruta de temporada, postres que pueden ser caseros o fruta en almíbar.

- **Cena**

Es similar al menú del almuerzo, si bien suelen ser algo más ligeros dado como opciones caldos, ensaladas, huevos, tortillas y pescados y ofreciendo de postre fruta de temporada, helado o zumos naturales.

- **Menucocktail**

Se trata de ofrecer antes del almuerzo o la cena unos pequeños entrantes. Suele estar formado por canapés, volovanes, embutidos, encurtidos, chips, así como de bebidas.

- **Menú degustación**

Este tipo de menú está formado por un conjunto de platos que suelen ser más de cinco y que ofrecen una amplia variedad de productos. Es un menú en el que la estética del plato es fundamental, se suele servir un sorbete de frutas y suelen durar bastante tiempo ya que son muchos platos en presentaciones pequeñas.

- **Lunch**

Se trata de un servicio similar a los ya expuestos y tiende a sustituir el almuerzo o la cena. Como ocurre con el brunch, es típico en EEUU. Suele utilizarse en caso de celebraciones como banquetes de bodas, bautizos, comuniones, inauguraciones, etc.