

Camarero servicio de sala

Elaborado por:

Alejandro Ballesteros Gozalo, Ildefonso Denia Valera y Cristina Guerrero Moreno

EDITORIAL ELEARNING

ISBN: 978-84-17172-88-6

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.

ÍNDICE GENERAL

TEMA 1. INTRODUCCIÓN AL RESTAURANTE

1.1. Deontología de la profesión	1
1.2. Normas de conducta y tratamiento hacia el cliente, los compañeros y la empresa	2
1.3. El restaurante - comedor y sus dependencias	12
1.4. La brigada	16
1.5. Los uniformes	19
1.6. Relación del comedor con otros departamentos	20
1.7. El mobiliario principal y el auxiliar	23
1.8. El material de trabajo	29
1.9. La mise en place	45
Ideas clave	57
Autoevaluación del Tema 1	59

TEMA 2. EL TRATO CON EL CLIENTE

2.1. Recepción y acomodo del cliente	61
2.2. Despedida	62
2.3. La comanda	62
Ideas clave	74
Autoevaluación del Tema 2	75

TEMA 3. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1. Introducción	77
3.2. Transportes de viandas	79
3.3. Clasificación de los servicios	82
3.4. Trinchado y despinado	87
3.5. El desbarase de mesas	93
3.6. Normas generales de servicio	94
3.7. Doblaje de mesas	96
3.8. El buffet de servicio	97
Ideas clave	99
Autoevaluación del Tema 3	102

TEMA 4. LOS VINOS: SU SERVICIO

4.1. Introducción histórica	105
4.2. Las uvas y sus componentes	107
4.3. Fermentación del mosto y composición del vino	109
4.4. Elaboración y clasificación del vino. Generalidades	112
4.5. Elaboración y crianza	121
4.6. Servicio	136
Ideas clave	139
Autoevaluación del Tema 4	140

TEMA 5. LICORES Y AGUARDIENTES

5.1. Introducción: breve historia de la destilación	143
5.2. Elaboración de licores y aguardientes	146
5.3. Tipos de aguardiente y licor	148

5.4. Otras bebidas	189
5.5. Servicio de vinos y licores espirituosos	191
Ideas clave	193
Autoevaluación del Tema 5	195

TEMA 6. EL QUESO

6.1. El queso: introducción	197
6.2. Elaboración del queso	199
6.3. Clasificación de los quesos	201
6.4. Distintas variedades de quesos y sus características . .	203
6.5. Otros quesos	211
Ideas clave	213
Autoevaluación del Tema 6	214

TEMA 7. DECORACIÓN DE MESAS

7.1. Decoración de mesas con flores	217
7.2. Decoración de mesas con frutas	218
7.3. Decoración de buffet	219
Ideas clave	221
Autoevaluación del Tema 7	222

TEMA 8. SERVICIOS ESPECIALES

8.1. Introducción	225
8.2. Montaje de buffet de desayunos	226
8.3. Montaje de mesas de desayunos	228
8.4. Servicio de desayunos continentales	229

8.5. Servicio de desayunos a la americana o a la inglesa . . .	230
8.6. Servicio de habitaciones	233
8.7. Servicio de desayunos en pisos	237
8.8. Servicio de comidas en pisos	239
8.9. Montaje de mesas especiales para banquetes	241
8.10. Servicio de banquetes	243
8.11. Tipos de montaje de mesas	244
8.12. Montaje de mesas de reuniones	248
8.13. Clases de buffet	250
8.14. Montaje y servicio de mesas de buffets	252
Ideas clave	254
Autoevaluación del Tema 8	256

TEMA 9. OTRAS TAREAS Y SERVICIOS

9.1. La confección de menús	259
9.2. La confección de cartas	261
9.3. Servicios a la vista del cliente	289
9.4. Los postres	206
Ideas clave	314
Autoevaluación del Tema 9	316

TEMA 10. FACTURACIÓN Y COBRO

10.1. El proceso de facturación	319
10.2. Liquidación	322
10.3. Caja del día	323
10.4. Diario de información e informe de ventas	324

10.5. La comanda	324
Ideas clave	326
Autoevaluación del Tema 10	327

TEMA 11. ATENCIÓN AL CLIENTE

11.1. Características esenciales de la empresa de servicios	329
11.2. Tipología de clientes según las circunstancias y los caracteres	331
11.3. El personal	332
11.4. La comunicación	333
11.5. Normas de atención al cliente	337
11.6. La protección de usuarios y consumidores	340
11.7. Reclamaciones y quejas: tratamiento	363
11.8. Las resoluciones	368
Ideas clave	370
Autoevaluación del Tema 11	371

TEMA 1

INTRODUCCIÓN AL RESTAURANTE

- 1.1. Deontología de la profesión
- 1.2. Normas de conducta y tratamiento hacia el cliente, los compañeros y la empresa
- 1.3. El restaurante - comedor y sus dependencias
- 1.4. La brigada
- 1.5. Los uniformes
- 1.6. Relación del comedor con otros departamentos
- 1.7. El mobiliario principal y el auxiliar
- 1.8. El material de trabajo
- 1.9. La mise en place

1.1. Deontología de la profesión

No existen normas escritas generales acerca de la profesión de camarero, aunque por lo general, y dependiendo de la política de la empresa, se le exigirá al personal de sala una serie de aptitudes y actitudes que son más o menos comunes.

Una aptitud es una habilidad que te hace "apto" para una tarea concreta, digamos que hace referencia a los conocimientos de la persona. Una actitud es una postura personal hacia cualquier situación, hace referencia a las creencias, la personalidad, los prejuicios, etc.

Entre las aptitudes podemos destacar:

- **Aptitudes físicas:** Estas cualidades pueden ser innatas o entrenadas, entre ellas destacaríamos como indispensables para la profesión, resistencia para soportar continuos desplazamientos y estar de pie largos períodos, fortaleza para el manejo de las fuentes cargadas de material, ligereza de gestos, buena presencia física, buena salud y poseer habilidades manuales y facilidad de expresión para el trato con los clientes.



- **Aptitudes intelectuales:** Son las adquiridas mediante el estudio y el trabajo y se consideran imprescindibles el nivel medio de estudios y los idiomas, la buena memoria, la facilidad de expresión y una corrección en el lenguaje.
- **Aptitudes profesionales:** Son varias las necesarias en el desarrollo de esta profesión, pero destacaremos como más importantes las siguientes:
 - ✓ Responsabilidad en el trabajo.
 - ✓ Dominio de sí mismo.
 - ✓ Sentido del orden.
 - ✓ Psicología en el trato con los clientes.
 - ✓ Cortesía y educación con los clientes.
 - ✓ Amabilidad y simpatía.
 - ✓ Franqueza.

En cuanto a las actitudes personales hacia la profesión, normalmente son las más difíciles de corregir, sobre todo si el trabajador no viene de un entorno familiar dedicado a la hostelería. Las actitudes adquiridas durante la etapa de aprendizaje de la persona, son las que le marcarán después en su vida. Estas son difíciles de cambiar una vez pasada esa etapa, aunque con deseos de perfeccionamiento y práctica, podemos pulir aquellas que no sean muy idóneas para la profesión. Las más destacables son la honradez, la voluntad, el compañerismo, el buen uso de la autoridad, el amor a la profesión, o el espíritu de sacrificio.

1.2. Normas de conducta y tratamiento hacia el cliente, los compañeros y la empresa

1.2.1. Introducción

En tiempos de los romanos, el término IMAGEN designaba la mascarilla de cera que los familiares del difunto conservaban con una reproducción de su rostro. Ciertamente, el significado de la palabra no ha variado de modo sustancial en los últimos veinte siglos, pues con ella seguimos identificando la representación o idea que se tiene de una persona, entidad o producto.

La expresión imagen personal es mucho más amplia que el simple concepto de vestido, pues hace referencia también al conjunto de los rasgos físicos, los gestos y los movimientos, el estilo al caminar, el tono de voz, la forma de mirar, etc. Imagen personal equivale, en este sentido, a estilo o tono vital.

Desde luego, es éste un concepto sumamente relativo, pues cada persona se forma su propia imagen, distinta a la que tienen los demás. En todo caso, la imagen es, y aquí radica su importancia a los efectos que analizamos, el primer mensaje de la comunicación interpersonal. Cuando un individuo se presenta ante la vista de otros muchos, antes de pronunciar una sola palabra, ha transmitido ya a los demás una infinidad de datos e ideas. Aunque no seamos muy conscientes de ello, todos proyectamos nuestra personalidad a través de la imagen.

Los azares del destino han hecho que nuestra generación se convierta en testigo de momentos cruciales para el futuro del mundo, nuevas formas de convivencia dejen atrás usos sociales que habían permanecido inmutables durante siglos, por ello hoy más que nunca se hace imprescindible conocer cuáles son los mecanismos que rigen el comportamiento de los hombres y las motivaciones que deciden su conducta.



Al hilo de estos principios, las normas de cortesía manifiestan con naturalidad y sin afectación valores profundos, como la comprensión, la mutua tolerancia e incluso esa pizca de paciencia y sentido del humor, sin los cuales casi nada funciona como es debido.

La educación, los buenos modales y el estilo en el trato con los demás, no son en modo alguno patrimonio exclusivo de un grupo reducido de ciudadanos, ni mucho menos, algo anticuado o pasado de moda.

Por eso, ante la educación y cortesía no existen diferencias de clases y, los profesionales del servicio, tienen la obligación de demostrar con educación que son dignos de respeto. De esta forma, la frase **"somos caballeros y damas sirviendo a caballeros y damas"** se ajusta perfectamente en la definición del profesional del restaurante.

Como bien decía Cervantes, “**hagamos el bien a todos y el mal a nadie**”. Por la propia naturaleza del ser humano y por su forma de vida en comunidad, las personas precisan recurrir a unos códigos de conducta que les permitan relacionarse con sus semejantes, ser entendidos y convivir en grupo.

La buena educación es una expresión aun más amplia que las anteriores, y se podría definir simplemente como un respeto al prójimo.

Las normas de conducta y comportamiento del personal de hostelería son muy amplias y diversas. Normalmente, éstas vienen dadas por la empresa para la que se trabaja, el tipo de clientes al que va dirigido, la política de trato hacia ellos, etc.

El trabajo mejora con el paso del tiempo, ya que al emplearse mejores medios, se consigue más con un menor esfuerzo. En un restaurante es imprescindible actuar en equipo. Es muy importante la coordinación del personal, a fin de que pueda prestarse el servicio con el máximo detalle, siendo éste el toque final que hace de un buen trabajo una obra maestra.

Prestar un buen servicio no es servilismo, ya que todos necesitamos de todos. Cuando se realiza esta tarea con orgullo profesional, se siente la natural satisfacción ante el trabajo bien hecho.

En un restaurante, como en toda empresa, existen unos principios funcionales que deben ser tenidos en cuenta por todo el personal:

- **Disciplina:** en una buena empresa surge sola, sin comparaciones estériles entre unos y otros.
- **Orden:** imprescindible para que el trabajo salga adelante en el tiempo preciso, con puntualidad.
- **Economía:** para evitar pérdidas o hacer gastos inútiles.
- **Autoridad:** La persona al cargo de la sala, normalmente el Maître, debe saber hacer buen uso de ella, ganándose primero el respeto de los camareros a su cargo, para que tomen sus decisiones como estrictamente profesionales y no personales.
- **Jerarquía:** clasificación del personal según el trabajo y la responsabilidad a cada uno encomendada.

Las reglas de conducta y comportamiento que ha de seguir el personal de restaurante pueden clasificarse en tres grupos:

- Reglas hacia el cliente.
- Reglas hacia los superiores y compañeros.
- Reglas hacia la empresa.

1.2.2. Normas de higiene personal

En cuanto a las normas de conducta e higiene, los puntos más importantes son:

- El rostro.
- El cabello.
- El aseo corporal, para evitar olores.
- La boca y los dientes.
- La limpieza y cuidado de manos y uñas.
- Los pies.

Siempre teniendo en cuenta la política de imagen de la empresa para la que se trabaje, habrá una serie de normas más o menos "intuitivas", que todo camarero debe seguir.

- **El rostro:** el personal masculino se deberá con un afeitado cuidado, para no dar la impresión de abandono. El personal femenino se presentará con un maquillaje suave procurando evitar perfumarse con aromas fuertes.
- **El cabello:** es lo más visible a primera vista y por ello se deberá guardar una higiene máxima, lavándose el pelo con asiduidad y procurando combatir la caspa si es necesario. Los peinados deberán ser discretos, intentando evitar aquellos que llamen mucho la atención.
- **El aseo corporal:** debido a la gran actividad desarrollada durante el servicio se produce una mayor transpiración, por lo que se recomienda ducharse antes del servicio, para evitar el olor corporal, y después, para relajarse.

- **La boca y los dientes:** es muy importante mantener una correcta higiene bucal, pues ello evitará las caries y, por consiguiente, el mal olor. Se utilizará además un dentífrico que proporcione un olor agradable al aliento. Para evitar olores desagradables, se evitará fumar o beber durante el servicio, y si se come cebolla, ajos o algunos condimentos, se recurrirá a algunos medios caseros como son el masticar clavos de especias o el tallo del perejil. Se procurará visitar al dentista al menos una vez al año.
- **La limpieza de manos y uñas:** las manos están en todo momento a la vista del cliente, por ello se deberá cuidar al máximo su pulcritud, evitando el mal efecto de las manos sucias con uñas largas o mordidas. El personal femenino utilizará sólo esmaltes transparentes o de colores suaves.
- **Los pies:** se deberán cuidar con esmero los pies, pues son la parte del organismo que más sufre debido al tiempo y al peso que tienen que soportar durante todo el servicio. El calzado tendrá que ser cómodo y los calcetines de hilo. Es recomendable los baños de agua fría y la utilización de polvos de talco además de visitas periódicas al podólogo.

1.2.3. Normas de uniformidad

En cuanto a la uniformidad, las normas que deberá cumplir el empleado en relación con su atuendo, son las siguientes:

- Mantener en ellos la máxima pulcritud y limpieza.
- Disponer de al menos dos uniformes, con el fin de que mientras uno está en limpieza, el otro esté al uso.
- Los calcetines deberán ser de hilo y de color negro.
- Los zapatos tendrán una horma ancha.



1.2.4. Reglas de tratamiento hacia el cliente

El cliente es el centro de toda la actividad en este tipo de empresas, sin ellos no habría trabajo ni existiría actividad, por tanto deberemos proceder siguiendo las pautas de comportamiento que a continuación se destacan para la consecución de un buen servicio:

- Conseguir que el cliente se encuentre a gusto en el establecimiento, atendiéndolo cortésmente, con un comportamiento adecuado y afable.
- Ser correcto y educado con el cliente, procurándole las atenciones que pueda demandar, (siempre según el conocimiento de la psicología del cliente), como acompañarle hasta su mesa, retirarle la silla, ayudarle con los abrigos, etc. Aconsejarle cuando así nos lo solicite, como puede suceder en los casos de indecisión entre varios platos, etc.
- Saber tratar al cliente en todo momento con el tacto y psicología necesarios.
- Ser afable y tener don de gentes; ser jovial e intentar hacer más grata la estancia al cliente.
- Ser servicial, con ánimo de agradar. Atender al cliente en todas sus apetencias, de forma eficaz, pero sin ceremonial ni servilismo. Hay que evitar un servicio rápido para no parecer que se está "despachando" y que no se presta la debida atención al cliente.
- Ser discreto, evitar escuchar conversaciones y mucho menos participar en ellas.
- Ofrecer un trato a los clientes igual para todos, evitando desagradar a aquellos que puedan sentirse molestos por diferencias en el servicio.
- Saber guardar las distancias en todo momento, aunque el cliente sea el primero en dar confianzas: se puede mantener ésta dentro de los límites de la discreción y la educación.
- Cuando el personal de servicio tenga que dirigirse al cliente, deberá aprovechar el momento idóneo -como pueden ser las pausas entre la comida o cuando el cliente finalice su conversación- y deberá hacerlo de forma discreta y con un tono de voz suave y educado.

- Utilizar un lenguaje correcto: es un factor importante la facilidad de expresión.
- Es muy del agrado del cliente el ser reconocido y atendido en sus gustos y preferencias (mesa, lugar del comedor, etc.), para ello es fundamental una buena memoria y capacidad de retentiva para poder asociar el físico con el nombre.

1.2.5. Reglas de tratamiento hacia compañeros y superiores

- El personal de restaurante debe saber que su trabajo no es individual y aislado, por el contrario, es fundamental realizarlo en equipo, él es sólo un eslabón de la cadena cuyo inicio se encuentra en la cocina y finaliza en el comedor, antes, durante y después del servicio al cliente.
- Es primordial la fluidez del servicio: debe colaborarse al máximo con todos los miembros de la brigada, sin prescindir de la presencia y compostura delante de los clientes. Nunca se deberán "hacer carreras" por parte de los empleados.
- Las órdenes se darán cuando sea necesario y siempre con discreción: mediante una seña, advertencia con los ojos, etc., evitando levantar la voz o dar gritos.
- Si hay que reprender una mala actitud a un compañero, se evitará hacerlo en público, a fin de evitar un espectáculo desagradable.
- Deben cuidarse los gestos al máximo: no rascarse la nariz, cabeza, orejas, etc., ni hablar en voz alta o cantar, etc., ya que pueden ser considerados como una falta de respeto.
- Durante el servicio no se beberá ni fumará, ya que esto puede significar una falta de educación para con los clientes, además de ofrecer una imagen negativa de la organización del establecimiento.
- Se deberán respetar y acatar las órdenes de sus superiores en todo momento, por incomprensibles que parezcan, más tarde podrán aclararse sin la presencia de los clientes.
- Entre el personal de servicio deben evitarse las conversaciones o discusiones y, sobre todo, con o delante de la clientela.

- Evitar mostrarse desagradable o arisco con los compañeros, debiendo aislar los problemas personales de los laborales. La relación profesional debe desarrollarse en un marco idóneo de coordinación y colaboración.
- Las posturas adoptadas por el personal de restaurante deben ser adecuadas: no tener las manos en los bolsillos, ni apoyarse en las mesas o aparadores, evitar recostarse en las paredes, etc., ya que esto puede ser considerado como falta de interés.
- Ser formal. Comunicar lo antes posible al Jefe de Sala, que por una causa mayor (enfermedad, etc.) no se podrá acudir al trabajo, pues se necesita un tiempo para buscar una persona que nos sustituya.
- Ser cooperativo. Ayudar a los compañeros, si éstos necesitan ayuda.
- Transmitir todas las quejas del cliente al Jefe de Sala.
- Ser imparcial. No discriminar a nadie por razón de sexo, edad, raza, etc.

1.2.6. Reglas de comportamiento hacia la empresa

El profesional que sepa observar cuidadosamente todas las normas anteriores, tendrá un comportamiento ejemplar hacia la empresa, ofreciendo una buena imagen de la misma.

- La puntualidad es una de las reglas más importantes así como una muestra de compañerismo. No cumplir escrupulosamente el horario establecido perjudica tanto al resto de sus compañeros como a la propia empresa.
- Comunicar a los superiores las anomalías o defectos que aprecie tanto del mobiliario como del material o herramientas de trabajo, pues pueden haber pasado inadvertidos al resto del personal.
- No provocar defectos en el servicio por no cumplir con lo encomendado que, además, obligaría a otro compañero a realizar el trabajo pendiente.
- Devolver a la cocina los manjares sobrantes en perfectas condiciones de presentación, es decir, no estropear la comida que queda en las fuentes después de haber servido a los clientes.

- Cuidar al máximo las herramientas y el material de trabajo debe convertirse también en un objetivo fundamental, ya que puede suponerle a la empresa grandes pérdidas de no prestarle el debido cuidado.
- Evitar despilfarrar o ser avaro. Habrá que ser justo con el servicio a los clientes, ofreciendo las cantidades justas por ración establecidas por la reglamentación o la costumbre o bien por la empresa.
- No alterar los precios fijados en el menú o carta y cobrar siempre lo justo, en definitiva, ser honrado con la empresa y con los clientes.
 - ✓ Entregar los artículos olvidados por los clientes a sus superiores, sin guardarse ninguno para sí por muy atractivo que parezca, de otra forma perjudicaría tanto al cliente como a la empresa.
 - ✓ Ser positivo y admirador del establecimiento donde trabaja. No comentar con los clientes los posibles problemas internos de la casa.

Todas estas normas pueden ser definidas y clasificadas como de orden moral y jurídico, pues se encuentran en los artículos, órdenes y decretos del Estatuto Ordenador de la Empresa y de las Actividades Turísticas Privadas. Así, en el capítulo III, en su sección tercera, artículo 15, dice:

“Uno. El director del establecimiento y en su defecto el titular de la empresa, responderá de que el personal a sus órdenes sea el determinado en las respectivas reglamentaciones y de que éste cumpla rigurosamente todos sus preceptos.”

“Dos. El director pondrá especial cuidado en que el trato a la clientela por parte del personal sea amable y cortés, y en que el servicio se preste con la mayor rapidez y eficacia.”

En la Ordenación de los Restaurantes, y en sus Disposiciones Generales, mediante el Artículo 9º se controla la actividad del personal, así como otros aspectos interesantes tratados en otros temas, pero que creemos debemos reflejar aquí:

“Artículo 9. Los establecimientos comprendidos en la siguiente ordenación cuidarán especialmente la calidad y limpieza de sus

servicios de toda índole, de acuerdo con sus respectivas categorías, debiendo en todo caso esmerarse:

- ✓ En la preparación de comidas y bebidas, utilizando alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación.
- ✓ En la adecuada presentación de cada plato, de acuerdo con el rango del establecimiento.
- ✓ En el trato amable y cortés a la clientela, atendiéndola con rapidez y eficacia.
- ✓ En la limpieza de los locales, mobiliario y menaje.
- ✓ En el perfecto funcionamiento y decoro de los servicios sanitarios.
- ✓ En la correcta presentación del personal, incluido el de cocina.

También están reguladas las actividades del personal y de la empresa en la Ordenanza del Trabajo para la Industria de Hostelería, donde se reflejan las categorías de los empleados de los diferentes tipos de establecimientos, su remuneración, las actividades requeridas a la empresa, servicios y la relación entre ambos.

1.2.7. Comunicación: el tuteo

Sería muy conveniente realizar algunas reflexiones acerca del empleo del USTED y el TÚ para nuestras conversaciones con los clientes.

Habría que reconocer que la frontera que delimita el uso de una u otra fórmula es en verdad difícil. A pesar de esto, existe una pequeña norma general que al menos servirá para evitar bastantes conflictos.

Lo mejor será utilizar el USTED, para todas las personas, en especial a las que no se conocen. La prudencia nos recomienda pecar por exceso de educación antes que por defecto. De cualquier forma, siempre será mejor que la persona con quien dialoguemos nos facilite la oportunidad de tutearle.



1.3. El restaurante - comedor y sus dependencias

1.3.1. El restaurante

El restaurante representa en la restauración la prestación del servicio de comidas y bebidas en el más amplio sentido de la palabra.

Hoy en día el negocio de la restauración está muy extendido por todo el territorio, así podemos encontrarnos restaurantes tanto en carretera, como en plantas bajas de edificio, como en interior de hoteles.

Las categorías de los restaurantes vienen representadas por tenedores en posición vertical que figuran en el exterior del establecimiento, en las cartas, facturas, etc. La máxima categoría, la de restaurante de lujo, viene representada por cinco y la mínima por uno. Estas categorías vienen determinadas en las reglamentaciones de cada país.



Existen, según su explotación, varios tipos de restaurantes. Unos realizan su gestión hacia una oferta para un público familiar y otros hacia un público más selecto y de élite. Su denominación varía según los productos que ofrecen: hamburgueserías, pizzerías, bodeguitas, mesones, etc. Se deberán adecuar los locales a su oferta y crear una decoración y un clima idóneo para ella. Los restaurantes de los hoteles se deberán situar en la planta baja, con fácil acceso, y a ser posible, con vistas agradables al exterior.

Todas las decisiones y conclusiones que se hayan podido tomar deben estar dirigidas a mejorar la calidad del servicio al cliente, la productividad y, consecuentemente, la rentabilidad de la inversión de capital realizada en el negocio.

Una inversión estudiada permitirá obtener buenos beneficios, por lo que antes de iniciar el negocio, se debe hacer un análisis de las posibilidades de éxito que tiene, en función de una serie de previsiones y valoraciones que se consideren alcanzables, por lo que debe hacerse un estudio sobre la viabilidad del negocio para tomar las decisiones oportunas.