

Manual protocolo servicio hostelería.

0. Mise en place.

Antes de nada, limpiamos todas las mesas y comprobamos la disposición del local con las necesidades del día. (Comprobamos si hay algún evento, petición expresa de un cliente como por ejemplo la zona en la que le gustaría ubicarse o mesas de gran tamaño que condicionen el dispatch del día.)

Una vez todas las mesas están distribuidas correctamente por la sala comenzamos el mise en place.

Vestimos todas las mesas, (colocamos los cubiertos, copas, servilleta, floreros, candelabros... en definitiva, dejamos las mesas lisas para la entrada de los clientes).

1. Warming up.

“La anticipación es fundamental para la excelencia en nuestro trabajo.”

Cada día antes del servicio tenemos un “briefing”, es el momento en el que nos damos la bienvenida, repasamos el servicio del día anterior, y planificamos el servicio del día.

(Breve reunión con el staff de manera coloquial comentando el día a día).

Analizamos las incidencias y aciertos del día anterior, corrigiendo errores y remarcando el camino a seguir. (ES el momento de recapacitar sobre los problemas del día anterior y subsanarlos, también reconocer los aciertos delante de los demás).

Posteriormente leemos el “dispatch”, informando en que puesto este cada empleado y con que compañero compartirá rango ese día.

Una vez cada uno sepa en que zona esta, repasamos el “sitting”, de esta manera estaremos al corriente de las necesidades de los comensales de cada mesa, quien hace la reserva, si son huéspedes o no del hotel, si han venido otras veces, gustos, target, alergias, y todo tipo de datos de interés.

Informaremos de las peculiaridades del día como de las del día siguiente. (Si ese día hay algún evento, alguna fiesta, algún dj invitado, etc... y de lo que hay el día siguiente, para que los camareros puedan informar a los clientes para que vuelvan al día siguiente, sobre todo de fiestas, dj y similar.)

Posteriormente cada uno se dirige a su rango para poder repasar sus mesas. (Comprobamos los cubiertos, las copas, los manteles, que la mesa no baile, que estén las mesas montadas correctamente con el numero de comensales correcto, etc...)

Orden del gueridon. Uno de nosotros, comprobara que en el mueble tengamos todo lo necesario para poder dar un buen servicio, desde cubiertos hasta servilletas, pasando por todo tipo de menaje, aceite, sal, especias, vajilla, cristalería, etc.)

2. Servicio.

“Su estancia con nosotros será una experiencia inolvidable. “

La primera sonrisa es la de las hostess. Ellas reciben al huésped en la recepción y confirman su reserva. A continuación, le acompañan hasta la mesa, por el camino informa por walkie al metre para que espere a los comensales junto a su mesa.

Una vez allí, el metre les da la bienvenida y se presenta.

Después de dejar que el cliente se acomode, el camarero se presenta dándoles la bienvenida ofreciéndoles un aperitivo. (Recordad, siempre preguntas abiertas, nunca cerradas, ofrecemos, no preguntamos. También es el momento idóneo para romper el hielo con el cliente, en esta conversación podemos confirmar y obtener mucha información sobre la mesa. Como, por ejemplo, si celebran un cumpleaños, en caso de ser así, averiguar quien cumple los años, quien paga, para quien, etc...)

Mientras el camarero introduce la comanda en el sistema, el metre entrega las cartas de comida y la carta de vino, informando de las sugerencias del día y las recomendaciones de vino que nos interese.

Mientras los clientes toman el aperitivo, miran la carta. (Ese es el momento en el que el metre aprovecha para reconducir la mesa hacia los platos que mas nos interesen según numero de pax y necesidades de la cocina.)

El metre toma la comanda de comida. (Una vez tenemos la comanda de comida, recomendamos el vino. Tamaño y tipología según la comanda de comida que hayan realizado. Posteriormente, el metre introduce la comanda en el sistema, informando al camarero de la mesa de las peculiaridades, alergias, o necesidades del cliente.)

Repasamos. (El camarero, sirve el vino y repasa el agua. Inmediatamente después repasa el pan y marca la mesa según los platos que vayan a tomar.)

Si todo sigue el orden correcto, en ese preciso momento llegan de cocina los entrantes.

Servimos la mesa. (Servimos a cada comensal su orden. Una vez servidos todos los platos en la mesa, aprovechamos para comprobar que toda la mesa este correctamente atendida.)

Repasamos. (Repasamos vino, agua y pan. También es un buen momento para preguntarle al jefe de la mesa en el caso de ser un cumpleaños, si le interesaría que pidiéramos en la cocina una tarta, o si quiere que tomar alguna botella de champagne de sorpresa con el postre, etc...).

(Mientras los clientes comen los entrantes aprovechamos ese momento para prepararnos la mulletilla con los cubiertos de los segundos.)

Una vez el ultimo cliente termine con su plato, retiramos todos los primeros y limpiamos la mesa.

Marchamos. (Aprovechamos el ultimo viaje hacia el gueridon para marchar los segundos).

Marcamos. (Una vez marchados volvemos a la mesa con la mulletilla para marcar los segundos).

Repasamos. (Una vez marcamos, volvemos a repasar la mesa con agua, pan y vino).

De nuevo, si todo se realizo en el orden correcto, al finalizar estas tareas, nos llegan los segundos a la mesa. Igual que los primeros, los servimos a la mesa siguiendo el orden correcto.

Repasamos. (Una vez servidos, volvemos a repasar agua, pan y vino).

Limpieza final. (Una vez el ultimo comensal termine, limpiamos la mesa llevándonos todos los platos, todos los cubiertos, platitos de pan y aceiteros, limpiando la mesa por completo).

Con la mesa completamente limpia entregamos la carta de postres al responsable de la mesa y preguntamos si con el postre les apetece tomar algún combinado, coctel o champagne. (Le sugerimos una degustación de postres para facilitar el servicio).

Una vez sabemos lo que van a tomar, marcamos los cubiertos y si fuera necesario los platos para compartir, (en el caso de que tomen alguna botella de alcohol o champagne, aprovechamos mientras preparan los postres para marcar la mesa con servicio de botella)

Acto seguido servimos los postres y ofrecemos los cafés e infusiones. (Una vez el cliente tiene los postres, aprovechamos para repasar aguas, es un buen momento para fomentar la venta).

Cuando terminen de comer el postre, limpiamos la mesa por completo, (llevándonos servilletas, copas vacías, platos...)

En definitiva, solo dejaremos los combinados, copas de champagne, copas de vino que no estén acabadas y vasos de agua. La intención es dejar la mesa lo mas limpia posible para la sobremesa. (Debemos prestar atención a la mesa para servir las copas de sobremesa si fueran necesarias o realizar el servicio de botella).

Llegado este momento, el cliente suele solicitar la cuenta. Acto seguido, debemos corroborar con el metre en el ordenador que la cuenta es correcta, imprimirla, y entregársela al cliente con una sonrisa.

(Así mismo, este es el momento en el que el metre, coloquialmente repasara con el cliente el servicio, rememorando lo que tomaron y bebieron, como fue el servicio y la atención prestada por el equipo, de esta manera ayudamos a que de forma inconsciente recuerde la buena velada con mas posibilidades de que nos deje propina).

3. Despedida.

Tras el cobro de la cuenta, el camarero se despide de sus clientes, y el metre los acompaña a la recepción donde finalmente junto a la hostess se despedirá de ellos.

4. Cierre.

Una vez el camarero se libera del servicio en mesa, comienza la recogida de su rango.

(Primero de todo recogemos la mesa llevando toda la cristalería restante al office).

Seguido limpiamos la mesa, recolocamos las sillas en el caso de no estar bien colocadas, y nos llevamos toda la lencería.

(Si fuera necesario, dejaríamos la mesa vestida par el servicio de botella.)

Comenzamos con las tareas de limpieza del rango, repasar cubiertos, pulir copas, limpiar gueridon, etc...)