

MÓDULO: SERVICIO DE COMEDORES, BARES Y SALONES

CLASE 6 07/04/20

OBJETIVO DE APRENDIZAJE (OA 8):

Disponer los implementos, ornamentos y utensilios en comedores, bares y salones de acuerdo con las características del evento o servicio a entregar, aplicando principios estéticos de higiene y de calidad.

APRENDIZAJE ESPERADO (AE1):

Selecciona implementos, ornamentos y utensilios, de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene.

OBJETIVO DE LA CLASE:

Conocer características de los garzones.

INTRUCCIONES:

1. Leer y escribir en sus cuadernos el contenido expuesto en la presentación (al momento de volver a clases se timbrara contenido en cuadernos).
2. Escribir las dudas y enviar correo al profesor (tercerogastrofernandod@gmail.com)
3. Realizar actividad en sus cuadernos y enviar al correo tercerogastrofernandod@gmail.com(mail de curso)

EL GARZON.

Se conoce como garzón a aquella persona que ejerce labores de servicio dentro de un establecimiento, aquella persona que cumple con un perfil de trabajo en equipo, cordial, amable, rápido y que suele no cometer errores a la hora de realizar su trabajo.

El personal:

En las empresas de servicio el papel de cliente es importante, pero mucho más lo es el “papel del personal de contacto”, es decir, de aquellas personas que están en contacto directo con el cliente. En este concepto influyen directamente los garzones, los cuales están considerados como “LA IMAGEN DE LA EMPRESA”

Para el cliente, la empresa y la organización del servicio son conceptos abstractos (que no se pueden palpar), sin embargo las relaciones con el tangible. Por lo tanto el cliente juzga al establecimiento en función de su personal, pero no solo por el trato recibido durante el servicio (simpatía, amabilidad, educación, rapidez, sabor, etc.) sino también por su apariencia.

Es valido destacar que una persona que trabaja en servicio debe tener bastantes normas básicas de presentación.

- Estatura promedio
- No tener limitaciones físicas
- Tener buena dicción
- Dentadura adhock con el trabajo
- Buena disposición
- Buena presentación personal
- Buena postura
- Buena presencia.

Con estas cualidades básicas una persona puede desempeñarse dentro de áreas de servicio.

NO NOS OLVIDEMOS QUE SOLO HAY UNA PRIMERA IMPRESION

¿Quienes tienen éxito al servir?

Si es valido decir que en áreas de servicio, el éxito no esta asegurado y que cualquier detalle puede simplemente hacer una velada algo desagradable para nuestros clientes.

Quienes tienen éxito al servir.

- Aquellos que disfrutan de verdad trabajando con y para otras personas.
- Aquellos que poseen la capacidad de hacer que el cliente sea importante.
- Aquellos que gozan de un alto nivel de energía y que disfrutan trabajando a un ritmo acelerado.
- Aquellos que consideran que su trabajo es, fundamental.
- Aquellos que son flexibles y se pueden adaptar a demandas y experiencias nuevas.
- Aquellos que le dan la razón al cliente incluso cuando no la tiene.

¿Quienes fracasan al servir?

- Aquellos que preferirían trabajar solos
- Aquellos que necesitan ser el centro de atención
- Aquellos que trabajan a su propio ritmo (relajado)
- Aquellos que les gusta hacer las cosas a su manera



ACTIVIDAD

- RESPONDER LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

1. Explique que es un garzón.
2. Describa las funciones del garzón.
3. Nombre y describa las normas básicas de presentación.
4. ¿Cuáles son las características de un garzón que tiene éxito?
5. ¿Cuáles son las características de un garzón que fracasa?