



NOMBRE: \_\_\_\_\_

CURSO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

**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.

**CONTENIDO:**

**El garzón / Organización de la sala**

## EL GARZÓN

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 válido 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 adhoc 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**

#### **¿Quiénes tienen éxito al servir?**

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

#### **Quiénes 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.

#### **¿Quiénes 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

### **NORMAS PARA EL PERSONAL DE SERVICIO.**

#### **Higiene personal:**

- Las manos y las uñas deben estar en perfectas condiciones
- El pelo debe estar impecable y bien peinado
- El personal femenino debe tener su pelo tomado

- El maquillaje debe ser discreto y sencillo
- No se pueden ocupar perfumes fuertes
- El personal masculino debe estar siempre afeitado

### **Adornos y joyas**

- Los aros deben ser sencillos e iguales entre si
- Las joyas no deben ser ostentosas o muy vistosas, solo un anillo es aconsejable
- El esmalte de las uñas debe ser de color natural o solo brillo
- Los hombres no deben usar aros o anillos.
- La falda no debe ser muy corta o muy ajustada

### **Sobre el uniforme**

- Todas las prendas deben estar perfectamente Limpias
- El uniforme debe estar en buen estado, sin manchas y menos desteñido
- El uniforme debe quedar cómodo, ni muy grande ni muy chico
- Los zapatos deben estar limpios y en buen estado

### **Características de una persona de servicio profesional**

- Vestir uniforme limpio y planchado
- Ser puntual
- Educado
- Informado
- Prudente
- Soluciona problemas
- Constante
- Se cortes y amigable
- Ten una actitud positiva

***El trabajar en servicio es sinónimo de trabajar en equipo, trabajar bajo los objetivos de una organización y por las metas que estas requieren.***

***En resumen, el trabajar en equipo significa entregar un servicio de calidad, mantener una imagen por y para nuestros clientes.***

### **Beneficios de un servicio de calidad.**

- DISFRUTAMOS DE NUESTRO TRABAJO
- AHORRAMOS TIEMPO
- NUESTROS CLIENTES VUELVEN
- TENEMOS ÉXITO EN NUESTRA CARRERA
- SATISFACCION PERSONAL

Dentro de las áreas de servicio, suceden muchos problemas los cuales deben ser solucionados a la brevedad.

En servicio cada minuto del día es vital, y que desperdiciar este recurso tan valioso suele traer complicaciones durante la prestancia de este.

Para una empresa de servicios, los clientes son siempre lo más importante, ya que de ellos obtenemos los recursos para la operación diaria de nuestra unidad de negocio, además de nuestro salario y el de todos quienes dependen de este negocio.

Asimismo, las gratificaciones son importantes dentro de este sistema, saber que las cosas se hacen bien, que se trabaja con calidad y que nuestros clientes la perciben, es tan importante como tener un trabajo de que depender.

### **Poner ejemplos sobre:**

- Problemas de cabellos en la comida
- Problemas de insectos en la comida
- Presentar comida caliente como fría
- Productos recocidos
- Productos crudos
- Clientes prepotentes.

### **¿Qué hacer con un reclamo?**

A continuación, analizaremos la vida de un reclamo y por qué perdemos clientes.

En servicio es importante y sensible el manejo de quejas o reclamos por parte de nuestros clientes, ya que una pronta solución podría fidelizar un cliente o simplemente alejarlo de nuestra empresa para siempre.

### **¿Por qué perdemos clientes?**

- 1% muere
- 3% se cambian de domicilio o ciudad

- 5% Influenciado por amigos
- 9% atraídos por la competencia
- 14% no satisfechos con el producto
- 68% por alguna indiferencia de parte de algún empleado

### **La vida de un reclamo**

- Solo el 4% de los clientes reclama; el 96% simplemente se va enojado
- Por cada cliente que reclama, hay en promedio 24 más con problemas, de esos 24 casos 6 son graves
- En promedio un cliente descontento les cuenta su molestia a 9 personas y esas 9 le cuentan cada una a 4 más
- De los clientes que reclaman, 56 a 70% seguirían siendo clientes si el problema se resuelve, este porcentaje aumenta a 96% si la respuesta satisface al cliente.

### **¿Qué les molesta a los clientes?**

- Que no haya nadie para ayudarlos cuando lo necesitan
- Que la persona que los atiende sea poco cortés
- Que tenga poca experiencia o no sepa lo que hace
- Que no sea capaz de dar una respuesta o solucionar un problema
- Que no muestre interés
- Que ofrezca algo que no hay
- Esperar, en una cola, al teléfono o en cualquier situación
- Productos o servicios que no son como lo esperaban
- Publicidad engañosa
- Que el lugar donde están, este mal cuidado, sucio y que no sea seguro
- Pagar caro

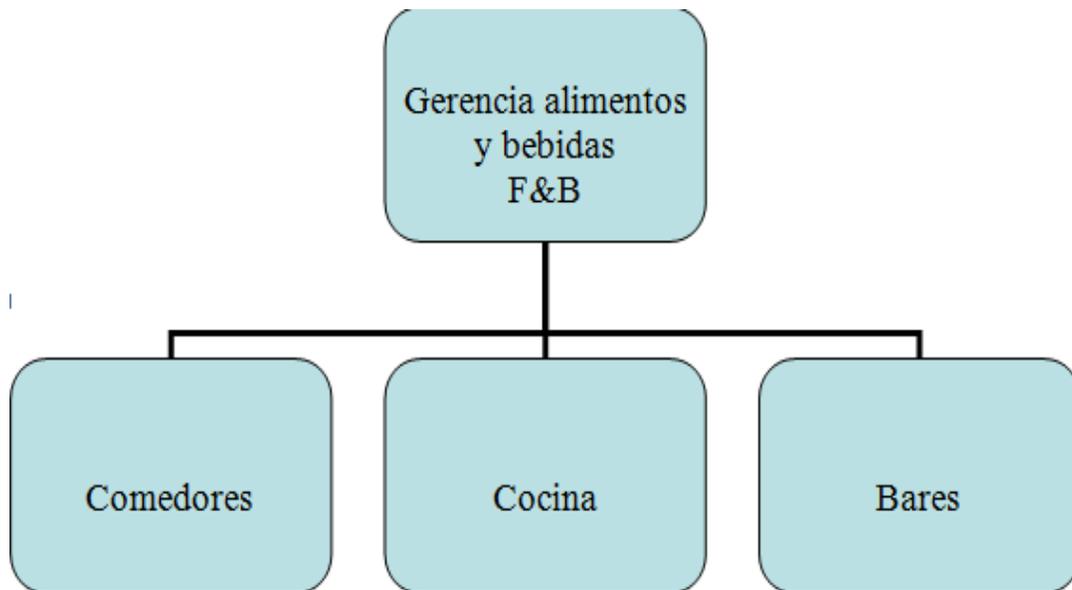
hemos visto algunos de los motivos clásicos por los cuales perdemos clientes, recordemos que:

***“Nuestra misión como personal de servicio es entregar una atención de calidad y una atención rápida y efectiva, además de una sonrisa y una prestancia que los clientes sientan como natural y no forzada.”***

## Organización de la sala

Para conocer los distintos tipos de servicio que existen, es necesario saber cuáles son las distintas posiciones o cargos que existen dentro de una unidad de negocios, de esta manera sabremos a quien dirigirnos en caso de tener alguna duda o el tener alguna queja o reclamo por parte de nuestros clientes.

### Organigrama de Servicio.



### Organigrama de comedores.

En esta etapa nos detendremos a ver y conocer quienes trabajan en servicio de comedores, cuáles son sus responsabilidades y tareas diarias.



## **Orden & jerarquía:**

A continuación, analizaremos las distintas responsabilidades que tienen cada uno de los integrantes de la brigada de comedor:

**Maitre:** su puesto es controlar al personal de servicio, hacer horarios, controlar gastos y rendir cuentas al gerente, es encargado de hacer los pedidos diarios a bodega de los insumos requeridos para el funcionamiento, organizar plazas, mantener informado a su personal de las novedades del restaurante, metas de ventas, problemas de servicio, problemas recurrentes, contratar personal, realizar evaluaciones, mantener una comunicación fluida con el chef para conocer los productos que están de baja y cuáles son las sugerencias del día.

Es importante comentar que el maitre debe saber cocinar, aunque muchos no tienen la práctica, se manejan con la teoría, ya que es importante para poder ofrecer un producto al cliente o para simplemente poder explicar a un comensal los distintos ingredientes y su preparado.

**Chef de fila:** Encargado de la apertura de comedores, revisión de horarios, mise en place, responsable de el chequeo de comedores y de mantener informado a los garzones sobre sus tareas, es responsable de chequear cada detalle del comedor antes de la apertura, reporta problemas al maitre y asimismo soluciona cualquier problema de su personal a cargo, reemplaza al maitre en su día libre.

**Garzón:** responsable del aseo del local, revisión de mesas, repaso de materiales, montaje de mesas, repaso de cristalería, hacer pedidos de materiales a bodega, revisar mantelería, revisar stock de comandas, mantener su presentación impecable, es responsable de las comandas ejecutadas y de las ventas que de esto se generen.

**Ayudante de garzón:** hacer mantequilla para el servicio, revisar aderezos para la mesa, rellenar alcuzas, chequeo de platos, complemento de tareas de garzón, estar presente y atento durante el servicio para todo lo que se necesite o necesiten los clientes.

**Sommelier:** Es el experto de vinos que sugiere a la clientela de los grandes restaurantes el vino apropiado para la ocasión.

A diferencia de un enólogo, la función del sommelier es la de analizar los vinos desde la perspectiva del consumidor, de una manera objetiva.

## **Proceso de servicio sin sommelier:**

1. El maître es la persona encargada de recibir a los clientes y llevar las relaciones públicas del establecimiento, debiendo acompañar a los clientes hasta la mesa por ellos escogida o, en caso de haberla reservado anticipadamente, a la que se le haya asignado, de acuerdo con sus deseos o gustos.
2. Al llegar el cliente a la mesa acompañado por el maître, este le pedirá a un garzón que se responsabilice de la mesa, para esto el garzón o su ayudante, ayudara a los clientes, guiándolos a la mesa retirando las sillas para que estos puedan sentarse.

3. El asignar lugares de trabajo es una rutina clásica dentro del servicio, esto se conoce como ASIGNAR PLAZAS y significa que cada garzón con su ayudante, tienen a cargo ciertas mesas del comedor por las cuales deben responsabilizarse de la atención y las PRE cuentas y el cobro de estas, desde este punto, el ayudante de garzón, dispone panes y aderezos en la mesa, mientras el garzón presentara la carta a cada cliente, siempre por la derecha y tomara la orden de aperitivos para comenzar con la cena o almuerzo.
4. Una vez acomodados y ya con los aperitivos en la mesa, el maître procederá a explicar a los clientes cuales son las sugerencias del día y los diferentes platos que figuran en ella, en este punto es cuando comienzan por ordenar las entradas, platos de fondo y postres. Una vez registrados los platos, el maître punteara la comanda (proceso de marcar los platos de cada cliente, para una vez retirados de la cocina, no preguntar en la mesa que es de quien)
5. El maître se retira prudentemente, entregando las comandas al garzón y así comienza el proceso de servicio.

#### **Proceso de servicio con sommelier:**

1. El maitre es quien toma la orden de los clientes en base a sus elecciones para entradas y fondos.
2. Antes de este proceso, el garzón ofrece los aperitivos y entrega las cartas, este proceso se produce para que el cliente estimule su apetito y pueda leer la carta tranquilamente, luego de que están decididos, el maitre tomara los pedidos uno a uno, cuando termina de hacer este proceso, en locales de servicio de excelencia, hace su entrada el sommelier.
3. Él es quien se encarga de solo ofrecer vinos a los clientes, pero no cualquier vino, es válido mencionar que los sommelier son personas con estudios de enología, significa que conoce de uvas, cepas y vinos.
4. Para esto el sommelier, conversará con los clientes respecto a sus elecciones y procederá a hacer un **MARIDAJE**, que quiere decir, la mezcla perfecta entre la comida y el vino.

#### **ACTIVIDAD:**

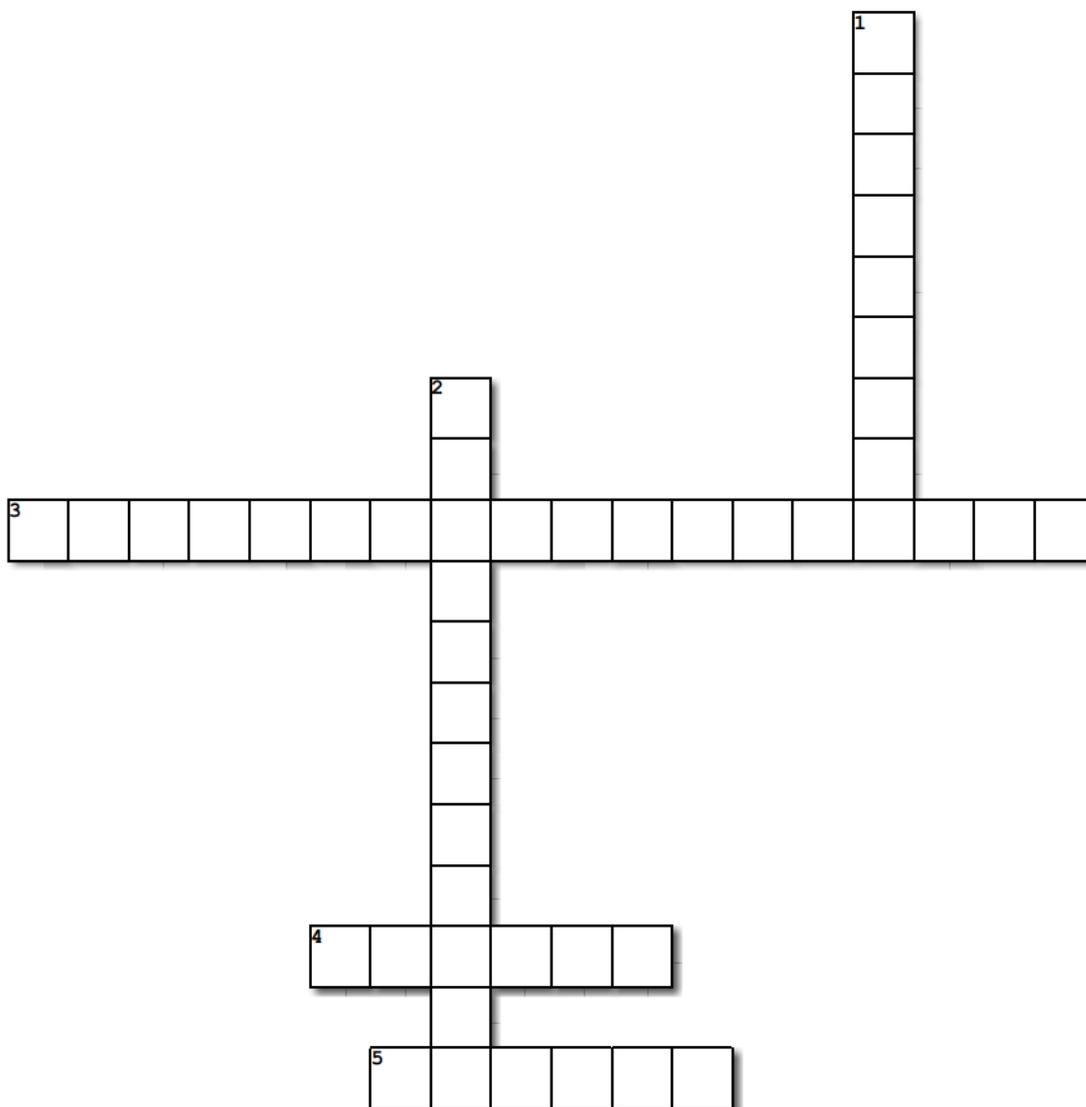
##### **I. SELECCIÓN ÚNICA: RESPONDA CON LA ALTERNATIVA CORRECTA**

1. Es importante el papel del garzón porque es:
  - a) La persona que sirve.
  - b) La imagen de la empresa.
  - c) La persona que habla con los comensales.
  - d) La representante de la comida.

2. Cuando perdemos clientes hay un porcentaje de personas que se cambian de domicilio, este es un:
  - a) 1%
  - b) 2%
  - c) 3%
  - d) 4%
  
3. El porcentaje de clientes que reclama es un:
  - a) 4%
  - b) 5%
  - c) 6%
  - d) 7%
  
4. El maridaje es la perfecta:
  - a) Preparación de un alimento.
  - b) Combinación entre comida y salsas.
  - c) Mezcla entre comida y vino.
  - d) Combinación entre la comida y el acompañamiento.
  
5. Los clientes que se van por ser atraídos por la competencia es un:
  - a) 7%
  - b) 8%
  - c) 9%
  - d) 10%
  
6. La persona experta en vinos en un servicio de alimentos es el:
  - a) Maitre.
  - b) Garzón.
  - c) Sommelier.
  - d) Ayudante.
  
7. La persona de servicio que debe saber cocinar a pesar de estar sólo en el comedor es el:
  - a) Sommelier.
  - b) Garzón.
  - c) Maitre.
  - d) Chef de fila.

II. Llene el crucigrama con las palabras que corresponden a las definiciones

**ORDEN Y JERARQUÍA**



**Horizontal**

3. Hacer mantequilla para el servicio, revisar aderezos para la mesa, rellenar alcuzas, chequeo de platos
4. Controlar al personal de servicio, hacer horarios, controlar gastos y rendir cuentas al gerente
5. Responsable del aseo del local, revisión de mesas, repaso de materiales, montaje de mesas, repaso de cristalería.

**Vertical**

1. Experto de vinos que sugiere a la clientela de los grandes restaurantes el vino apropiado para la ocasión.
2. Reemplaza al maitre en su día libre.