



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:**

**La comanda / Marcar los platos / Tipos de servicio**

**Topología de clientes:**

Todas las personas no reaccionan de la misma manera frente a la atención o al servicio que se les presta, si no que esta depende en gran medida del perfil psicológico de cada individuo, asimismo no todos los clientes reaccionan de la misma manera frente a un problema, a continuación, revisaremos su actuar dependiendo de las características donde se establecen siete tipos de clientes básicos, donde detallaremos su forma de actuar y en algunos casos su objetivo.

**Los sociables:** se caracterizan por el gusto por la vida familiar, social y por la posibilidad de hacer amigos. Normalmente acuden a los restaurantes por consejo de familiares o amigos y suelen preferir la acogida y servicio del personal de su mismo grupo, amable y sociable. Con frecuencia entablan conversación con el personal de servicio y esperan una respuesta similar.

**Los tímidos:** suelen ser personas solitarias, pero que buscan elementos que les den seguridad y les llenen el vacío afectivo producido por esta soledad. Este tipo de cliente aprecia considerablemente una cálida acogida y sobre todo el hecho de ser conocido por los empleados del establecimiento. Si queda satisfecho con la acogida y el servicio, suele ser muy fiel y repetitivo, ya que se siente en el restaurante como en su propia casa.

**Los mundanos:** Buscan fundamentalmente el prestigio social y la pertenencia a un grupo privilegiado. Normalmente eligen aquellos restaurantes que tienen cierto carácter selectivo, con una cierta reputación y que son frecuentados por personas importantes. Son especialmente sensibles a los detalles que le confieren un cierto "estatus social" y exigentes en cuanto a calidad y al confort, son también menos sensibles al precio.

**Los caseros:** Son personas muy reticentes a salirse de la monotonía cotidiana y cuando lo hacen se sienten incómodos, temen aburrirse. No son muy dados a relacionarse con desconocidos y no aprecian excesivamente las acogidas calidas o un servicio muy esmerado, si no que prefieren el confort.

**Los curiosos:** suelen ser muy abiertos, simpáticos, buscando continuamente las relaciones interpersonales. Valoran mucho la acogida, el ambiente, la jovialidad del resto de los clientes. Suelen preferir establecimientos pequeños y con un cierto carácter familiar.

**Los itinerantes:** son personas inquietas, que no pertenecen mucho tiempo en un sitio. Valoran especialmente la rapidez del servicio y por lo tanto no prestan mucha atención a la acogida

**Los individualistas:** Como su nombre lo indica, son personas que prefieren no relacionarse con desconocidos, por lo que los restaurantes no son sus lugares favoritos, no presta ninguna atención a la acogida y prefieren una relación distante cliente-personal

Ya analizado el perfil de cada cliente, veremos los puntos más importantes del servicio.

Los puntos más importantes del servicio podrían mencionarse como los detalles que una persona de servicio debe conocer antes de realizar el servicio, estos corresponden a parte del trabajo, pero la diferencia es que estos, deben estar siempre con la persona

1-preste atención al cliente: no espere que el cliente busque ayuda, apenas sienta y vea que alguno de sus clientes tiene una duda, acérquese al cliente, no lo deje a la deriva o con la sensación de que no es importante.

2-Vea al cliente como persona: siga estos simples detalles.

- ✓ Mírelo a la cara
- ✓ Conceda su atención
- ✓ Si es necesario dele un apretón de manos, sonría de manera natural, hágalo sentir cómodo.

3- Dedíquese al cliente: muchas personas de servicio olvidan que su trabajo consiste en trabajar para los clientes y por su atención, es en este caso donde se generan la mayor cantidad de reclamos respecto a que los clientes sienten que son ignorados, recordemos que el cliente paga por un servicio, no es un favor y de ese trato, depende nuestro salario.

- ✓ Olvídense de todo lo que no sea tratar con el cliente
- ✓ Si hay un problema, vea a través del cliente, que es lo que le molesto y como lo soluciono rápidamente
- ✓ Escuche atentamente los pedidos del cliente, no interrumpa a menos que el solicite ayuda.

4-termine el contacto airoosamente: si existió algún problema durante el servicio como demoras o platos devueltos, procure.

- ✓ Constatar que el problema está resuelto o asegúrese que se le entregara una respuesta a su cliente
- ✓ Termine la atención con alguna disculpa concreta, no culpe a nadie en particular y menos a la empresa, no es problema del cliente el error, lo importante es solucionar cualquier problema
- ✓ Mire a su cliente a la cara
- ✓ Acompáñelo hasta la puerta.

### Que evitar a la hora de enfrentar un reclamo:

Si esta frente a un problema, evite tener reacciones violentas o evite culpar a alguien en particular, recuerde; usted trabaja para un equipo y ese equipo se debe a una empresa, hay que ser leal en todo momento con su empresa y compañeros, nadie está libre de cometer errores en servicio, no todos los días son iguales, no todos los días son de éxito.

### Evite reacciones asesinas:

Esas reacciones son muy comunes, pero solo pueden empeorar la situación, ante todo mantenga la calma, si usted tiene la solución en su mano, solo realícela, de no ser así, contacte al cliente con su supervisor o jefe a fin de que el problema sea solucionado a la brevedad.

### Frases como esta solo podrían empeorar la situación:

- ✓ Yo no cause el problema, por lo tanto, no tengo por qué hacerme cargo de el
- ✓ La situación es incomoda. ¿Digámosle cualquier cosa con tal que se valla?
- ✓ El cliente está equivocado, solo trata de aprovecharse de mí.
- ✓ El cliente es un grosero, por ende, lo tratare como tal y si es necesario utilizare garabatos para que me entienda
- ✓ Si el me grita yo también.

### Cosas que jamás hacer:

- Jamás discuta con un cliente
- No haga expresiones de violencia con el
- Nunca levante la voz
- No utilice garabatos
- No haga sonar los dedos con el
- No hable entre dientes
- No ponga cara de odio
- Si existe un problema jamás deje solo al cliente
- Nunca de explicaciones ilógicas para el
- Jamás le mienta a un cliente

## Protocolo

### **¿Qué es protocolo?**

Protocolo es el conjunto de normas legales, sociales, usos y costumbres que regulan el comportamiento humano en los aspectos íntimos, privados, públicos y oficiales, participativos, disponiendo de una organización encuadrada en un departamento especial para el desarrollo de las funciones propias de su capacidad, además el protocolo se considera como un arte, que debe entenderse como virtud, debido a que tiene que ver con la manera de comportarse las personas. El arte de hacer las cosas que hay que hacer de una manera perfecta y natural a la vez.

El Protocolo se puede definir como el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y, en otros muchos casos, la celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres. Pero el protocolo tiene

que complementarse para cubrir todas las necesidades que requieren el conjunto de actividades que tienen lugar cuando en los actos oficiales se realizan otra serie de actividades que se deben regular y organizar. Las actividades públicas que realizan las autoridades tienen más componentes que el mero protocolo.

Por lo tanto, hay que buscar otros conceptos que sirvan de complemento al campo del protocolo. Y por ello surgen términos como etiqueta o ceremonial, entre otros. Etiqueta es "el ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes" o bien "la ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad". Y ceremonial es "el conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne" y se asienta sobre la sólida base del principio jurídico de la igualdad natural de los estados.

A la hora de organizar cualquier tipo de acto o evento y, para que el mismo, se desarrolle adecuadamente hay que tener en cuenta muchos aspectos de la más diversa índole; para tener un mayor control sobre el desarrollo del acto, coordinar mejor todas las tareas y tener un mejor seguimiento de todas las fases que lo componen, vamos a dar cuatro puntos fundamentales.

### **Planificación.**

Primero definimos el objetivo del acto, que esperamos conseguir, con que medios contamos, audiencia prevista (asistentes, público en general, etc.) y que objetivo deseamos transmitir a los asistentes. Debemos establecer un calendario, asignar recursos, hacer todas las especificaciones necesarias para llevar a cabo el acto y definir con claridad todos los objetivos.

### **Producción.**

Son, lo que podríamos llamar actividades previas al evento. Pre-evento. Se organizan equipos de trabajo, se asignan tareas, se establecen vías de comunicación entre los equipos y con personas y equipos del exterior, se define la imagen al completo del acto.

### **Explotación.**

Fase en la que se desarrolla el acto, propiamente dicho. Es poner en marcha todo aquello que hemos planificado (fase 1) y que hemos producido (fase 2). Cada punto debe llevarse a cabo tal y como se ha planificado, ajustándose al calendario y planning previsto, así como a su correspondiente checklist. También es bueno contar con planes alternativos para situaciones imprevistas.

En actos o eventos importantes, es muy importante hacer un ensayo general, para que todo discurra con normalidad llegado el día. Sería un paso intermedio entre la fase de producción y la de explotación.

### **Conclusiones.**

Es la fase posterior a la celebración del evento; en ella se evalúan todas las actividades desarrolladas, de forma detallada; se sacan conclusiones y se ajustan y corrigen posibles desviaciones a tener en cuenta para posteriores organizaciones de actos. Es una "evaluación de calidad" de todo el trabajo desarrollado.



**Todo ceremonial lleva consigo implícitas una serie de formalidades protocolarias que es necesario cumplir durante el desarrollo de un acto. Pero el ceremonial no es siempre igual, por lo que vamos a ver los distintos tipos en los que se puede dividir esta parte ceremonial**

En cualquier evento que tenga algún carácter de formalidad protocolar, se designa un encargado, como en toda organización de servicio, en este punto analizaremos las funciones que debe cumplir una persona que asuma el puesto de jefe de protocolo:

## **TITULO DEL CARGO: JEFE DE PROTOCOLO.**

### **DESCRIPCIÓN GENÉRICA DE FUNCIONES.**

Realizar actividades relacionadas con protocolo y ceremonial, planificando, coordinando y supervisando actos y/o eventos de la Institución, a fin de garantizar el cumplimiento de las normas protocolares requeridas.

### **FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS.**

1. Organiza, coordina y supervisa actos y eventos protocolares de la Institución en la que desempeña el cargo.
2. Dirige y ejecuta actos y eventos protocolares que organiza la Institución en la que trabaja.
3. Actúa como director de Ceremonia en actos y eventos protocolares de la Institución.
4. Selecciona el lugar donde se va a efectuar actos y eventos protocolares de la Institución.
5. Asesora al personal en general y autoridades en cuanto a la realización de actos y eventos protocolares de su competencia.
6. Coordina, distribuye y supervisa las actividades del personal a su cargo.
7. Asesora a organismos con los que organiza actos conjuntos en cuanto a organización de actos y eventos protocolares.
8. Coordina giras para personalidades y/o delegaciones que visitan la Institución.
9. Elabora programas de actos protocolares.
10. Selecciona y dirige al grupo de guías protocolares.
11. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.

12. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, informando sobre cualquier anomalía.
13. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
14. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada

## **Banquetes-Brindis**

En cierta medida, los banquetes de carácter oficial, son una de las formas de agasajo y muestra de cordialidad, que la mayor parte de las autoridades ofrecen a sus invitados. Pero la organización de muchos de ellos, son una tarea ardua para los profesionales del protocolo al tener que contemplar las especiales características de sus invitados (tipo de costumbres, religión, etc.). Además, suelen tener alguna otra actividad adicional, dentro de su desarrollo, como pueden ser los brindis, los discursos o palabras de agradecimiento, etc.

### **El banquete. Lugar de celebración. Menú. Tipo de mesa.**

Por definición del diccionario de la Real Academia de la Lengua, un banquete es: Comida a que concurren muchas personas, invitadas o a escote, para agasajar a alguien o celebrar algún suceso. Y también lo define como: Comida espléndida. El banquete, es una comida que se organiza con el motivo de celebrar un determinado acontecimiento (una visita oficial, una boda, un aniversario, etc). Hay otros muchos tipos de "comidas" que se organizan para otras ocasiones, y que no revisten de la misma importancia que un banquete (lunchs, vinos de honor, cóctel, etc.). El banquete puede tener un aperitivo previo o una continuación; puede ir seguido a su término de un baile o un espectáculo. Todo ello debe guardar relación con el motivo de la celebración.

#### **Datos de interés.**

A la hora de organizar un banquete debemos tener en cuenta varias cuestiones:

##### **1. Donde se celebra.**

Si el banquete tiene un "carácter oficial", es habitual que se celebre en un edificio del Estado (un palacio, una sede, etc). Si el banquete celebra algo menos oficioso, es habitual que se desarrolle en un restaurante, hotel o similar. Tal y como dijimos anteriormente, la "formalidad" del acto requiere que se elija un establecimiento de la categoría adecuada a la celebración.

Desde un restaurante de lujo a sitios especializados en la celebración de banquetes generales. El banquete puede ser abierto (casos habituales como bodas) o a puerta cerrada (comidas más oficiales, con asistencia de personalidades). En este último caso, el establecimiento es reservado solo para esa celebración.

##### **2. Elegir menú.**

Habrá que tener en cuenta, si la comida es almuerzo o cena, ya que ésta última suele ser mucho más ligera. El menú, para los banquetes de cierta importancia, suele estar compuesto de tres platos y postre. Siempre siguiendo unas normas que puede consultar en nuestras páginas del Menú, donde se dan consejos sobre los menús, como servir: de sabor más suave a sabor más fuerte, etc.

También puede consultar sobre que vinos servir, en nuestros capítulos sobre vinos y con qué platos servirlos. Los banquetes suelen terminar con café, coñac y licores. Este es el momento de encender su cigarro puro o cigarrillo, pero nunca antes.

### **3. Elección de mesas y servicio.**

Primero debemos elegir qué tipo de mesas vamos a colocar para el banquete. Generalmente nos orientarán en el hotel o restaurante. La colocación de la mantelería, la vajilla, la cristalería, etc. debe ser en su orden, que puede consultar en nuestro capítulo La Mesa - Reglas de oro, donde se dan consejos sobre todo lo referente al servicio de mesa.

Las tarjetas de mesa deberán ir colocadas sobre la servilleta, encima del plato, a la izquierda de los comensales, sobre el mantel, o de frente, apoyadas en la cristalería, pero nunca deben tocar la porcelana de los platos.

## **Protocolo en un banquete. Recibir. Despedir. Saludar. Colocar. Presentar.**

### **Requisitos previos.**

Antes de celebrar un banquete debemos elegir el local donde se va a celebrar (habrá que pensar en función del acto, facilidad de acceso, parking, seguridad, etc.), confeccionar la lista de invitados, teniendo en cuenta posibles "bajas" o faltas de asistencia, confección de invitaciones y su envío, y confirmación de asistencias.

### **Protocolo en la celebración.**

Durante el desarrollo del banquete, hay momentos en los que debemos tener muy en cuenta el Protocolo, y entre los cuales podemos citar:

#### **1. Recibiendo a los invitados.**

El jefe de Relaciones Públicas será el encargado de recibir a las autoridades, personalidades e invitados. Una vez comprobadas sus identidades (habrá que confrontar las personas que llegan con la lista de invitados), éstos son conducidos al lugar donde se encuentran los anfitriones, y demás autoridades, si las hubiese. A la entrada se suele solicitar su nombre y la representación que ostentan, por parte del equipo de Relaciones Públicas.

#### **2. Lunch o aperitivo.**

Si hubiese un "piscobolabis" previo, éste puede servir para que los invitados se vayan conociendo entre ellos. No hace falta esperar a que lleguen todos los invitados para empezar (basta con que estén la mitad de los mismos). El aperitivo puede ser tipo "buffet", servicio dispuesto en mesas, o bien puede estar servido por camareros en bandejas.

#### **3. Colocando a los invitados.**

Aunque en desuso en banquetes no oficiales, es habitual que se "formen brazos" (entrar por parejas al salón del banquete), entrando en primer lugar el anfitrión del brazo de la dama de más categoría, luego la anfitriona, del brazo del caballero de más categoría, y a continuación el resto de invitados, generalmente por orden de importancia.

En la mayoría de este tipo de banquetes, se cuenta con una tarjeta en cada uno de los sitios de los comensales, y con unas listas de los planos de mesa, donde se indica la ubicación de las mesas y de los correspondientes invitados. No obstante, el personal de Relaciones Públicas deberá estar atento para resolver cualquier duda o incidencia que se produzca.

En los banquetes de Gran Gala se suelen utilizar planos individuales. En los de Media Gala, tarjetas nominadas o bien unas listas ordenadas por orden alfabético, indicando la mesa que debe ocuparse. En algunas ocasiones el personal de Protocolo (los oficiales de Protocolo), son los "tenedores" de estas listas, indicando a los invitados el lugar que deben ocupar.

#### **4. Presidencias.**

Una vez que se decide quien preside la mesa (en función de la importancia y el motivo del banquete), el resto de los invitados se van colocando a derecha y a izquierda de la presidencia respectivamente de forma alterna, en relación a su orden de importancia/categoría.

Hay que tener cuidado con las ausencias, que nos haría redistribuir toda la presidencia o gran parte de la misma. Si hay señoras, estas son intercaladas entre los caballeros (no se deben juntar nunca señoras, en caso de números impares u otras complicaciones, es mejor "juntar" a dos caballeros). La presidencia corresponde a los anfitriones, que suelen cederla cuando se invita a una alta jerarquía del Estado, o personalidades extranjeras. Hay que tener en cuenta, que la colocación de los invitados, puede variar en función del tipo de mesa elegida. Las más sencillas para colocar los invitados, son las mesas rectangulares.

#### **Discursos y Brindis.**

Una de las costumbres en cenas de gala, media gala, o cualquier otro tipo de banquete con cierta formalidad son los discursos y los brindis. Por regla general, dicen unas palabras, el anfitrión y el invitado de honor (por este orden). La regla básica para un discurso, es la brevedad. Si quiere ampliar el tema consulte nuestro capítulo sobre los discursos.

En cuanto al brindis, salvo en algunos países de Extremo Oriente y algunos Escandinavos, que se brinda al comienzo del banquete, lo habitual es hacerlo al término de la comida y si hay discursos, al término de los mismos. Se levanta la copa y mirando a nuestros invitados se hace el brindis, sin el "chin chin" de las copas, solo se hace el gesto de chocarlas o acercarlas.

Tal y como indicamos en el apartado de la mesa en casa, aquí los modales cobran un gran protagonismo y es una "cancha" perfecta para demostrar que tenemos una buena educación. Pero si en casa son importantes, puede comprender que fuera de este entorno cobran aún mayor importancia. Por eso nuestra casa es un lugar para practicar importante. Si habitualmente comemos con corrección, no tendremos que forzar nuestros modales cuando salimos de casa. Y tampoco se nos "escapará" ninguna "mala costumbre" que solemos tener en ambientes más familiares.

## ACTIVIDAD:

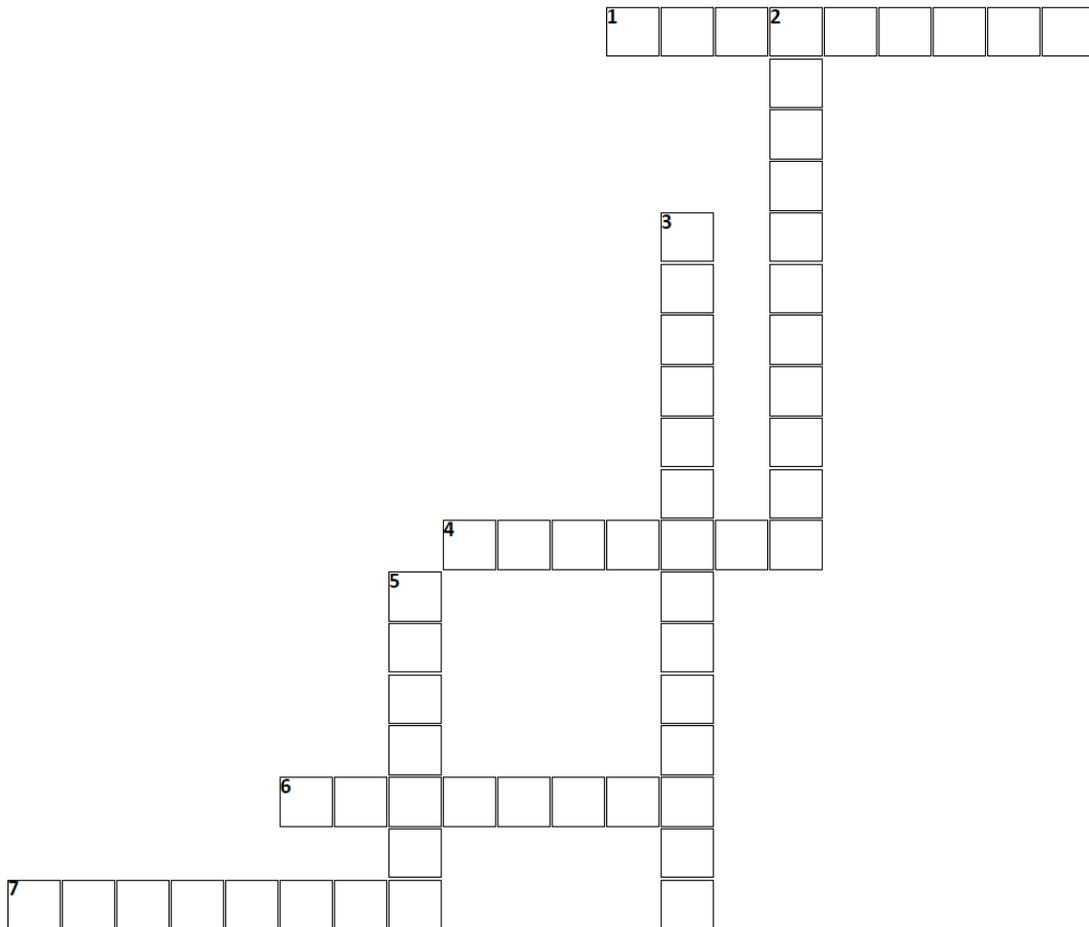
### I. RESPONDA CON LA ALTERNATIVA CORRECTA

1. “Se caracterizan por el gusto por la vida familiar”, son los clientes:
  - a) Itinerantes.
  - b) Sociables.
  - c) Tímidos.
  - d) Caseros.
  - e) Curiosos.
  
2. Los clientes que buscan el prestigio social son los:
  - a) Mundanos.
  - b) Sociables.
  - c) Tímidos.
  - d) Curiosos.
  - e) Caseros.
  
3. Los clientes que no están muchos en un mismo sitio son los:
  - a) Mundanos.
  - b) Curiosos.
  - c) Itinerantes.
  - d) Caseros.
  - e) Sociables.
  
4. El protocolo es el conjunto de normas:
  - a) Ilegales.
  - b) Legales.
  - c) Inventadas.
  - d) Nombradas.
  - e) Explícitas.
  
5. Cuando organizamos un evento, el pre evento se refiere a la etapa de:
  - a) Planificación.
  - b) Explotación.
  - c) Producción.
  - d) Desarrollo.
  - e) Conclusión.
  
6. En la organización de un evento, la fase donde debo determinar la cantidad de invitados es en la:
  - a) Explotación.
  - b) Planificación.
  - c) Producción.
  - d) Conclusión.
  - e) Actuación.



7. Un cliente inquieto es catalogado como un cliente:
  - a) Curioso.
  - b) Tímido.
  - c) Itinerante.
  - d) Casero.
  - e) Mundano.
  
8. La fase en la que se desarrolla el acto es la:
  - a) Planificación.
  - b) Producción.
  - c) Conclusión.
  - d) Estandarización.
  - e) Explotación.
  
9. Los clientes que no les gusta compartir con desconocidos son los:
  - a) Individualistas.
  - b) Tímidos.
  - c) Itinerantes.
  - d) Mundanos.
  - e) Caseros.
  
10. El protocolo regula el comportamiento:
  - a) Animal.
  - b) Humano.
  - c) Social.
  - d) Sistémico.
  - e) Habitual.

II. Crucigrama llene las celdas vacías con los conceptos sobre tipologías de clientes



**Horizontales**

- 1 se caracterizan por el gusto por la vida familiar, social y por la posibilidad de hacer amigos
- 4 suelen ser personas solitarias, pero que buscan elementos que les den seguridad y les llenen el vacío afectivo
- 6 suelen ser muy abiertos, simpáticos, buscando continuamente las relaciones interpersonales
- 7 Buscan fundamentalmente el prestigio social

**Verticales**

- 2 son personas inquietas
- 3 personas que prefieren no relacionarse con desconocidos
- 5 Son personas muy reticentes a salirse de la monotonía cotidiana y cuando lo hacen se sienten incómodos

**ALTERNATIVAS**

N°	RESPUESTA	N°	RESPUESTA
1	B	6	B
2	A	7	C
3	C	8	E
4	B	9	A
5	C	10	B

**CRUCIGRAMA**

