

**LOS  
VERDES**  
JUST SAUCE IT!

**HANDBOOK  
LOS VERDES**

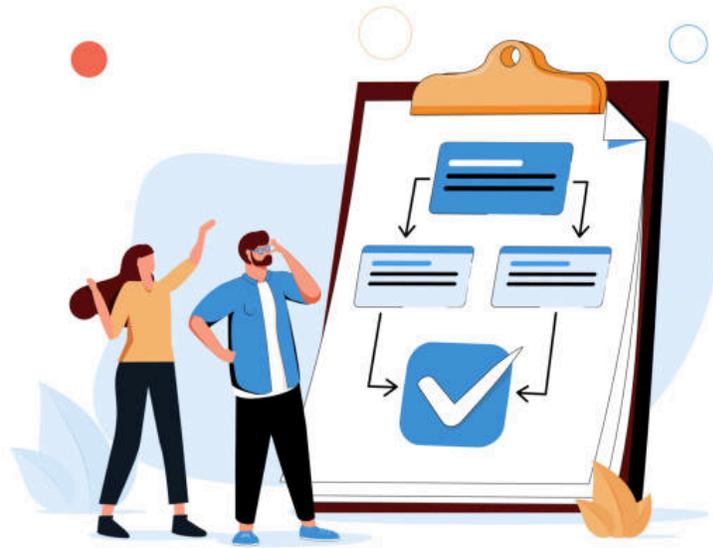
## INTRODUCCIÓN

El equipo de Alimentos y Bebidas de Los Verdes, en todas sus posiciones, realizan muchas tareas para satisfacer las necesidades de los clientes y exceder sus expectativas. Proveen información acerca de los productos que se ofrecen; hacen recomendaciones para asistir al cliente en lo que necesitan y desean; responden preguntas, solucionan problemas...

En orden de ser exitoso en cualquiera de los roles de servicio en Los Verdes, deberás tener la actitud correcta. Debes estar dispuesto a hacer lo necesario para hacer felices a los clientes. Debes entender lo que es un buen servicio y como crearlo.

Hay mucha gente involucrada en el proceso de hacer que nuestros clientes se sientan bien durante su tiempo en el restaurante.

Nuestro restaurante existe sólo por los clientes, y en particular los clientes repetidos que voluntariamente deciden regresar aquí y gastar su dinero en nuestra comida y bebidas. Sin el cliente no tenemos un restaurante, son la única razón por la que estamos aquí. Como resultado, cuidar de nuestros clientes es nuestra máxima prioridad, de hecho un privilegio, nunca una interrupción. En el Restaurante Los Verdes el cliente siempre es lo primero!



## NUESTRA FAMILIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



### Mesero

Serán una de nuestras caras visibles y que estén en contacto directo y permanente con nuestros invitados. Por ello es fundamental que sepan quienes somos y por qué Los Verdes es tan importante en nuestra comunidad.

Su principal función es brindar un servicio de calidad. Sus tareas incluyen tomar los pedidos de los clientes y entregar sus órdenes en tiempo y forma, venta sugestiva, limpiar mesas, rearmado de las mesas, alineación, relación con los clientes.

### Mesero Counter

Al igual que los meseros, representan a la imagen que debemos transmitir a través en Los Verdes y colaboran en esa tan valiosa primera (y muchas más) gran impresión. Al estar de cara a los invitados, deberán conocer el menú igual que nuestros meseros, dado que seremos punto de consulta sin duda alguna.

Serán los encargados del buen manejo de la caja del restaurante y colaborar en diferentes tareas para que la experiencia del cliente sea inolvidable.

### Equipo de managers

Para lograr superar las expectativas de los invitados, contamos con un equipo de managers que nos asistirán en lo necesario para disfrutar de nuestro trabajo y eso se exprese en una experiencia inolvidable de nuestros invitados.

Dentro de sus funciones están las de supervisar la operación del restaurante, entrenar al staff en sus tareas, hacer inventarios, confeccionar horarios de personal, control de apariencia y uniformes, guiar al personal, mantener la disciplina del restaurante, venta sugestiva, relaciones con el cliente. Asegurar que el equipamiento del restaurante se encuentre en condiciones, limpio y seguro. Comunicación con el equipo de cocina. Ofrecer asistencia a todos los miembros del equipo de servicio.

### Líder de Cocina

Es quién dirige la cocina y está a cargo de que todo suceda según lo establecido por Los Verdes, alcanzando el orden, la limpieza y calidad de trabajo y productos que nos caracterizan.

Uno de sus puntos más importantes es lograr generar un trabajo en equipo de altísima calidad, pudiendo disfrutar el tiempo allí y expresar eso en los productos elaborados.

Debe ser quien cumpla y haga cumplir todos los requerimientos legales.

### **Personal de línea**

Será la mano derecha de nuestro Líder de Cocina y quien está al frente ejecutando la cocción de los alimentos para lograr superar las expectativas de nuestros invitados.

Deberá mantener el orden, la limpieza y buen ambiente laboral en todo momento.

### **Personal de limpieza**

Son de los colaboradores más importantes en nuestra estructura dado que son quienes garantizan que nuestros locales luzcan impecables y, dentro de la cocina, lo necesario para poder asistir a los cocineros en sus labores y las puedan cumplir de acuerdo a las normas de sanidad necesarias.

## **CORTESÍA CON EL CLIENTE**

### **Servicio al cliente**

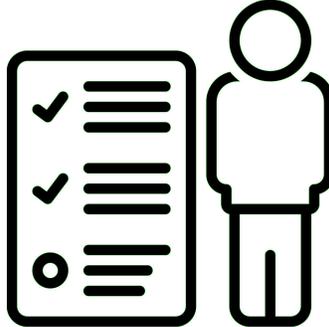
Nuestro restaurante existe sólo por los clientes, y en particular los clientes repetidos que voluntariamente deciden regresar aquí. Sin el cliente no tenemos un restaurante, son la única razón por la que estamos aquí. Como resultado, cuidar de nuestros clientes es nuestra máxima prioridad, de hecho un privilegio, nunca una interrupción. En el Restaurante Los Verdes el cliente siempre es lo primero!

La industria de la hospitalidad depende de la voluntad de la gente. El cliente elige ir a un restaurante u otro. Cualquiera persona que llega al restaurante espera recibir comida de calidad y servicio de excelencia. Si hay alguna de esas dos fallas el cliente se lleva una mala imagen. Dado que el éxito de un restaurante depende de la repetición de los clientes, es esencial que todo colaborador mantenga una actitud orientada al servicio, amistosa, cortés, entusiasta y profesional. Todos debemos trabajar para que nuestros clientes se retiren contentos y vuelvan.

Se espera entonces que demuestres las siguientes características cuando trates con clientes:

- Ser abierto y honesto con los clientes
- Mantener una imagen positiva físicamente
- Reconocer que cada cliente es diferente y quizás será necesario cambiar tu comportamiento y actitud en orden de cumplir sus expectativas
- Realizar los procedimientos del servicio de manera segura y debes ser consciente que los clientes siempre están mirando tus movimientos
- Trata a todos los clientes con respeto y cortesía
- Sucederán situaciones difíciles o conflictivas en las cuales esperamos que mantengas la calma y el profesionalismo en todo momento, conscientes que nada de lo que sucede es personal.
- Sin importar las circunstancias, se espera que mantengas una actitud positiva con tus colegas y sobre todo con los clientes del restaurante.

## RESPONSABILIDADES



1. Asegurar que tu uniforme se encuentre limpio y en buenas condiciones, siempre debe estar completo.
2. Asegurar que tienes las herramientas necesarias para realizar tu trabajo: lapicero...
3. Llegar al salón (con el uniforme completo y listos para trabajar), al menos, 5 minutos previos al comienzo de nuestro horario en el horario estipulado, es mandatorio y, la repetición de tardanza, será motivo de aviso verbal y luego sanción. Recuerde que el uso del uniforme es exclusivo para dentro de las instalaciones de Los Verdes, no venir de su hogar con la ropa de trabajo puesta.
4. No está permitido el uso de celulares en tu turno de trabajo.
5. Asegurar que tienes el conocimiento de las propuestas especiales del restaurante, así como platos del día o faltantes de la carta y sus respectivos reemplazos.
6. Determinar qué mesas componen tu estación asignada.
7. Detallar la estación asignada: ¿Todas las mesas están correctamente organizadas? ¿Las sillas están puestas correctamente? ¿Las mesas están alineadas? ¿El piso está limpio debajo de las mesas? ¿Las salsas están adecuadamente completas (mínimo la mitad), limpias, refrigeradas y presentables?
8. Asegurar que todas las tareas asignadas estén completas y que las estaciones tengan stock de acuerdo con el checklist.

## DAILY BRIEFING

Las reuniones pre-servicio son llevadas a cabo por el equipo de supervisión del restaurante para mantenernos informados de los aspectos importantes de lo que está por pasar.

- Platos especiales
- Cambios de menú
- Ítems fuera de stock
- Comentarios de los clientes
- Cambios en las políticas del restaurante
- Cambios de personal
- Eventos presentes y venideros

De no haber podido asistir al Briefing por algún motivo, es su responsabilidad consultar con el supervisor todo lo necesario para el servicio

## CONSIDERACIONES GENERALES

- Es muy importante la **primera impresión**, motivo por el cuál es fundamental recibirlo de manera cálida con una sonrisa, por el personal asignado o quién esté cercano al cliente.

Lllamarlo por su nombre (a los clientes frecuentes), saludarlo, generando un efecto sorpresa. Personalizamos su experiencia y lo hacemos sentir parte de nosotros.

- **Leer un cliente** hará la diferencia entre dar de comer y brindar un servicio de excelencia, dado que una vez que el cliente está en su lugar, leer al cliente nos indicará si está interesado en comer rápido, en disfrutar una cena especial... Intenta hacer contacto visual con los clientes en la mesa. Es muy difícil leer una mesa si no se establece este punto de contacto.

## TIPS PARA UN BUEN SERVICIO

- Como **regla de oro** es fundamental conocer en detalle el menú y sus componentes principales y distintivos.
- **Siempre** mantener contacto visual con un comensal. De no poder ir a la mesa por estar en otra, hacérselo saber con un gesto sutil. De esa manera, se siente notado y no ignorado.
- Sé sincero, natural, honesto y personal con cada cliente.
- Si los clientes están listos, toma su orden. Si sientes que tienes dudas, haz una sugerencia. Cuando tomes una orden concéntrate en el cliente y toma nota. Anota la posición del comensal. Debemos siempre repetir la orden para evitar confusiones.
- Describe siempre los platos especiales de forma tentadora.
- Contesta cada pregunta que te haga un cliente, si no sabes la respuesta busca a alguien que la sepa.



## BUEN SERVICIO vs EXCELENTE



Nuestro principal objetivo es la atención al cliente, que es darle al consumidor lo que necesita en tiempo y forma, enfocarse para dar un servicio de excelencia, generando una experiencia memorable.

No solamente llevamos platos, preparamos cocktails... sino que debemos hacer lo que ya sabemos pero elevar el estándar a fidelizar, sorprender, diferenciarnos. Aquí es dónde juegan un papel muy importante los pequeños detalles.

### **Pequeños detalles = Diferenciación**

Somos serviciales. Estamos atentos al detalle y preparados para anticiparnos a las necesidades de la gente. Aquí está la diferencia.

Algunas herramientas que nos ayudan a poder destacarnos y potencial al equipo son:

La **Proactividad**, es buscar más constantemente, siempre estar atentos a que podemos hacer para sumar. Así surge la capacidad de adelantarse a las necesidades de nuestros clientes, buscar mejoras constantes en nuestro accionar diario, para nosotros y nuestro equipo.

La **Atención en los detalles**, permite generar el factor WOW. Pero siempre es necesario ser **sincero** y **amable**, dado que nuestra actitud hacia los clientes es una enorme influencia en la experiencia que ellos se llevan. Una sonrisa cálida y sincera transmite nuestra dedicación al trabajo y a satisfacer sus necesidades. Nuestro lenguaje corporal es muy importante y expresa consciente o inconscientemente nuestro estado de ánimo.

El **Trabajo en equipo** no es la suma de individualidades sino la integración de las mismas, por eso es necesario que todos actuemos con **Responsabilidad** (cumpliendo tareas, estándares y normas de manera profesional y ética) y con **Adaptabilidad**.

No podemos alcanzar nuestros objetivos y proporcionar los más altos niveles de servicio a nuestros clientes sin trabajar juntos como equipo. El trabajo en equipo básicamente se reduce a la cortesía y el sentido común. Si un compañero de trabajo está sobrecargado y tú no, ayúdalo de cualquier manera que puedas. Es sólo cuestión de tiempo antes de que devuelvan el favor. Entra para ayudar a un cliente, sea técnicamente tuyo o no. Si otro colaborador no se ha dado cuenta de algo y usted tiene la respuesta, pregunte si puede sugerir otra manera de hacerlo. El trabajo en equipo genuino hace que una experiencia de trabajo mucho más agradable y satisfactoria y resulte en clientes más felices (y más generosos).

Es fundamental poder comprender la importancia de la **Comunicación**, dado a que es esencial en nuestro trabajo tanto para adentro (compañeros de trabajo) como para afuera (clientes), generando vital importancia nuestro **Conocimiento del producto**.

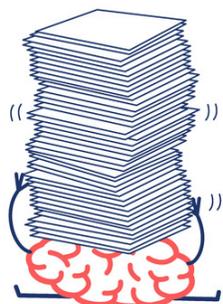
Es importante que cada colaborador tenga una buena idea de "lo que está pasando" en el restaurante. Es responsabilidad de la gerencia mantener a todos informados de los cambios y noticias que afectan al Restaurante y a nuestra gente. Dicha comunicación se lleva a cabo principalmente en reuniones previas al turno, reuniones

generales y mediante la publicación de avisos e información en el log de cambio de turno y briefing diario.

Recuerde la importancia de **siempre** ejecutar una acción: si lleva un producto o plato a una mesa, a su vuelta observe si es posible retirar una bandeja, acomodar una mesa o silla, limpiar algo... observe su entorno.

### TRABAJO BAJO PRESIÓN

Muchos lo consideran una virtud, pero en realidad, *trabajar bajo presión* se relaciona más con gritos, estrés, urgencias, errores... aunque debería ir relacionado más con poder solventar imprevistos de manera adecuada y sin sentirnos sobrepasados.



Para poder evitar caer en este punto, al que todos en algún momento hemos llegado, debemos saber que las situaciones, en servicio, pueden verse influenciadas (para bien o mal) por situaciones externas, internas, casuales o imprevistas.

Educar y formar al personal es fundamental, dado que le damos herramientas para poder anticiparse a los imprevistos. No podemos ser 100% productivos sin una buena **planificación** de nuestra jornada de trabajo. De allí se desprende la necesidad de ser **organizados**, de saber que debemos hacer y, sabiendo ello, poder anticiparnos.

### MANEJO DE QUEJAS



Siempre que recibimos una queja, el cliente nos está dando la oportunidad de solucionar un problema. Siempre debemos recordar que es mejor tener esa oportunidad de solucionar el problema y que el cliente se retire contento del restaurante, a que el cliente se retire con un problema y nunca vuelva. Por este motivo debemos manejar la queja con sentido de urgencia, mientras más pronto mejoremos la situación más pronto se sentirán bien nuestros clientes.

Las quejas pueden incluso ser vistas en una luz positiva si se manejan correctamente, ya que nos dan información sobre cómo mejorar nuestro Restaurante, exigiendo a los clientes que nos obliguen a ser los mejores y resolver las quejas satisfactoriamente puede incluso aumentar la lealtad de los clientes SI se manejan correctamente.

Escucha atentamente la queja. Dale la oportunidad de verbalizar la queja. Sé paciente. No lo interrumpas. El solo acto de hablar sobre el problema hará sentir un poco mejor a la persona, así que déjalo hablar.

Cuando se te dé la oportunidad de hablar, lo primero que debe salir de tu boca es una disculpa. Durante toda la conversación, debes proyectar una imagen de genuina preocupación.

Relata lo sucedido, para demostrar que realmente se prestó atención a lo que se dijo.

¡Soluciona el problema! Antes de que el cliente se retire asegúrate de tener toda la información necesaria para solucionar su problema. Si no está en tu poder solucionarlo, da aviso a un supervisor. Ellos querrán saber de la queja, y te ayudarán a hacer sentir mejor al cliente sobre su experiencia en el restaurante.

Agradece siempre al cliente por traer el inconveniente a tu atención, discúlpate nuevamente, y aclara que vas hacer lo posible por revertir la situación.

Cuando se enfrenta a un cliente que se queja:

- No te pongas a la defensiva y trata de explicarlo. Retire el elemento infractor inmediatamente.
- Discúlpese por el problema y dígame al cliente que se encargará del mismo.
- Si necesita la ayuda de un gerente, no dude en preguntar.
- Haz todo lo posible para que el cliente te importe y que este no sea el tipo de experiencia que quieres que tengan en nuestro restaurante.

## **LIMPIADO DE MESAS**

Todas las mesas se deben mantener limpias y prolijas durante todas las experiencias de los clientes y dicha tarea es responsabilidad del mesero.

Antes de retirar, consultar si están listos para poder retirar los platos y, de haber comida sobrante, ver si quieren llevársela a su casa.

1. No ser ruidoso. Intenta ser lo menos obstructivo posible. Solo carga lo que puedas llevar.
2. Trabaja rápido y eficientemente.
3. Al pasar de paso, verificar que haya cubiertos acorde al plato que viene. De no haberlo, marcar.
4. Si se sigue con el postre, solamente debemos dejar en la mesa los vasos y copas.
5. Todo lo limpiado de las mesas debe volver a su lugar de origen. No dejar en cualquier lugar por las dudas.

## LA POSTURA



Nuestro cuerpo y la forma de expresarnos (no verbalmente) habla mucho más de nosotros que lo que imaginamos.

Una persona apoyada contra una columna o con las manos en los bolsillos, los brazos cruzados o de espalda al lobby, da una idea de desinterés muy grande. A primera instancia se aprecia una persona que no quiere estar ahí haciendo lo que hace.

El problema de ello es que el cliente, tengamos nosotros problemas personales, laborales, etc... o no, va a pagar lo mismo por un plato o una bebida y nosotros vendemos experiencias, la diferencia entre un servicio y una experiencia de lujo.

No es lo mismo señalar que invitar, escuchar que oír...

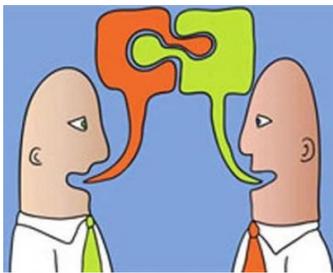
Desde el momento que abre el establecimiento al que pertenecemos, todo el personal debe estar dispuesto para comenzar el servicio. Esto quiere decir que cada persona estará en posición correcta y guardando la compostura debida, esperando la llegada de los clientes, lo que no sólo significa estar parados sin apoyarse en columnas, sillas, etc.

Dichas recomendaciones deben tenerse en cuenta durante todo el servicio. Al estar atentos al servicio, un superior, con una mirada o gesto, nos puede dar una orden o hacer entender un punto específico.

## LA COMUNICACIÓN

Una de las actividades en las que las personas invertimos más tiempo es la comunicación, que es un sistema de dos direcciones y necesita retroalimentación. Es preciso evaluar constantemente la reacción del cliente a las palabras del emisor.

### Lenguaje verbal



El elemento fundamental en el lenguaje verbal lo constituye la voz.

Una misma persona no habla de la misma manera con su familia, que frente al jefe o frente a alguien que se quiere seducir. Su expresión delata estados de ánimo, intenciones... teniendo en cuanto se refiere a conversaciones en voz alta, gestos, un lenguaje neutro (el uso de palabras irrespetuosas, ofensivas o de uso callejero, queda totalmente prohibido), etc.

### Lenguaje corporal



La comunicación no se produce solamente a través de la palabra, sino también de las imágenes corporales y los gestos, lenguaje no verbal, dado que hablamos con todo el cuerpo, no solamente con la voz. En las conversaciones en persona, el mensaje verbal sólo es el 35% del significado, siendo el lenguaje no verbal el que aporta el mayor porcentaje a la comunicación. Cualquier movimiento consciente o inconsciente del cuerpo puede indicar algo, y en ocasiones, contradecir al lenguaje oral.

Es muy importante transmitir con los gestos una actitud de servicio, estar atento, receptivo, cortés, cuidar las posturas. Con el fin de conseguir un mejor uso del lenguaje no verbal hay que dejar a un lado los posibles problemas personales, controlar las emociones y los impulsos, procurando que los gestos parezcan naturales, espontáneos, nunca forzados y hacer un buen uso de la sonrisa, pues esta es una arma contra la agresividad y favorece la comunicación.

En el primer contacto una cara amable y sonriente siempre es gratificante.

## - GESTIÓN / RELACIONES CON LOS COLABORADORES

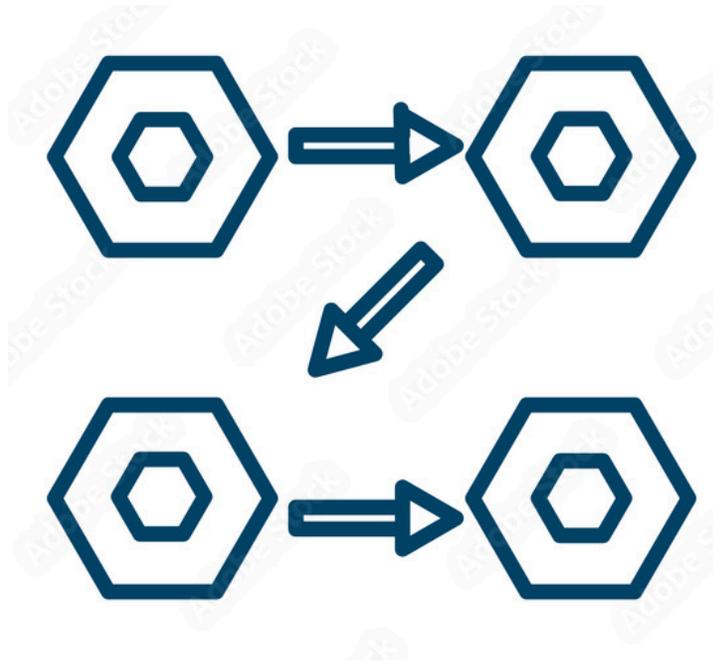
Nuestros gerentes están comprometidos y capacitados para proporcionarle las herramientas y el entorno de trabajo positivo para que usted haga su trabajo lo mejor que pueda con distracciones mínimas. Usted será tratado con respeto y dignidad por todo nuestro personal de gestión y haremos todo lo posible para reconocer y recompensar su arduo trabajo y logros.

Reconocemos que puede haber ocasiones para malentendidos y problemas que puedan surgir. Queremos aclarar este tipo de situaciones de manera justa y oportuna y para ello necesitamos su ayuda para llamar nuestra atención. Queremos que sepa que "la administración nunca está demasiado ocupada para estar informado de problemas relacionados con el trabajo, quejas o disputas de cualquier colaborador".

Si usted tiene tal problema, usted debe hablar rápidamente con su (gerente, GM). Escucharán de manera abierta, objetiva y cortés. Queremos entender y resolver si el problema no se resuelve a su satisfacción, usted debe tomar el asunto con el (propietario, presidente).

Se tomarán todas las medidas necesarias para resolver un problema o resolver una disputa de manera justa y equitativa. Como dijimos en la "Carta de Bienvenida", reconocemos a nuestros colaboradores como nuestro recurso más valioso, y nos tomamos muy en serio todos los problemas y quejas de los colaboradores. Ningún problema es demasiado pequeño o insignificante y a cada tema se le prestará la máxima atención y consideración.

## LA SECUENCIA DE SERVICIO



A continuación detallamos una lista de pasos para el servicio de alimentos y bebidas. Tu responsabilidad es cumplir con compromiso cada uno de estos pasos cuando atiendes una mesa. No existen los atajos, ni las omisiones. Si uno de los siguientes pasos es omitido el cliente tendrá una experiencia negativa.

La base de nuestro servicio es la atención al detalle y anticiparnos a las necesidades de nuestros invitados. Sumado a lo anterior, debemos ofrecer un extra en amabilidad. Para ello, es necesario hacer contacto visual con los invitados, saludarlos con una sonrisa real a **TODA PERSONA** que nos crucemos en la tienda: invitados, colaboradores, propietarios...

Es fundamental el armado de las mesas. Debe ser prolijo, estandarizado y se debe ver igual en todas las mesas. Para evitar cualquier tipo de confusión se generó un manual visual sobre la forma en que deben presentarse las mesas y demás servicios en cada servicio del día.

En el caso de ser un **EVENTO** debemos seguir la misma secuencia de servicio o, de ser necesario, adaptarla a las particularidades del mismo.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el servicio una persona debe estar en el salón constantemente para establecer contacto visual con el cliente y sonreír a los 30 segundos de haber ingresado.</li> <li>• Darle la bienvenida, dentro de los 30 segundos de haber ingresado.</li> <li>• En caso de ser un cliente habitual, llamarlo por su nombre y de ser posible en su idioma.</li> </ul> <p><b>De ofrecer servicio de mesa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar el menú QR y utilizar el físico ante la petición de los comensales.</li> <li>• De ser posible acompañar al cliente a la mesa dentro del minuto desde su llegada.</li> <li>• De estar completo el restaurante, comentar que hay demora y ofrecer esperar. Pedirle su apellido, disculpase y dar tiempo estimado de espera. Al estar su mesa lista, buscarlo por su nombre y acompañarlo a la mesa y ayudarlo con las sillas.</li> </ul>	<p><i>Buenas tardes / buenas noches, bienvenidos a Los Verdes!</i></p> <p><i>Good afternoon / evening, welcome to Los Verdes.</i></p> <p>Disculpe Sr... en éste momento nuestro salón se encuentra completo. Puedo ofrecerle esperar en XXX hasta que se desocupe alguna mesa? Tenemos una demora estimada de... minutos. ¿Me permite su nombre, por favor?"</p> <p><i>Excuse me Sir, at the moment our restaurant capacity is completed. Would you like to wait at XXX until a table is open?</i></p> <p><i>We have a delay of approximately... May I ask for your name, please?</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentarse y entregar el menú QR, carta física (de ser solicitada) y menú de niños con crayolitas (de corresponder)</li> <li>• Inmediatamente consultarle al cliente si desea beber algo mientras observa el menú.</li> <li>• Servir las bebidas en menos de 5 min, siempre con etiqueta al frente. Al dejar bebidas en la mesa, éstas deberán estar con etiqueta al frente.</li> <li>• Explicar, si hubiera, los especiales del día y los faltantes.</li> </ul>	<p>“Aquí tiene la carta/código QR, mi nombre es X y voy a asistirlos durante su... ¿Sr X puedo ofrecerle algo de beber mientras miran el menú? Quizás un..., ... o un ...</p> <p>Hoy tenemos como especial del día ... Lamentablemente no disponemos de... en este momento”</p> <p><i>“Here is the menu, my name is X and I will assist you”</i></p> <p><i>“Would you like something to drink while you see the menu? May I offer you a ... or a...”</i></p> <p><i>Tonight's special is... Unfortunately... is not available at the moment”</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar muy atentos a consultar al comensal para poder tomar la orden.</li> <li>• En todo momento ofrecer los especiales y nuevos productos como sugerencia.</li> </ul>	<p>“Le sugiero probar...”</p> <p><i>May I suggest...?</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de solicitar “nuestro plato favorito” (o similar), comentar que todo el menú, pero el que la casa sugiere o nuestro plato estrella es...</li> <li>• <b>Siempre</b>, re chequear el pedido para evitar confusiones.</li> <li>• Nunca contradecir o poner en duda la decisión del cliente.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que el armado y orden de la mesa esté de acuerdo a nuestros estándares y con lo necesario para poder brindar una buena experiencia a los comensales. Servilleteros, salsas (mínimo 50% debe estar completo), cubiertos.</li> <li>• Todos los salseros, mesas y demás implementos deben estar limpios y en perfecto estado.</li> <li>• Los salseros deben tener un sticker con fecha de elaboración y el nombre de la salsa correspondiente. El sticker <b>no</b> puede ser el utilizado en cocina.</li> <li>• Cargar en el sistema todo lo solicitado por el cliente.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar los platos a la mesa e informar lo que se deja (siempre debemos tratar de recordar lo que solicitaron para no volver a consultar quien pidió cada cosa)</li> <li>• Luego de unos bocados, realizar un chequeo de satisfacción.</li> <li>• Una vez finalizados los platos, debemos pasar a retirarlos previo a 3 minutos de haberlo hecho.</li> </ul>	<p>“Aquí tiene ...” “¿Gustaría algún condimento SrX?”          “¿Cómo está su plato?”          “¿Puedo retirar?”</p> <p>“Here’s your...” “Would you like any dressings?”          “How’s your meal? Is it properly cooked?”          “May I withdraw?”</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En todo momento revisar que haya bebidas suficientes y, en caso de no haberlo, ofrecer una nueva.</li> <li>• De caerse algo al suelo, se lo retirará de inmediato sin hacer mayor problema y de ser necesario se lo repondrá al cliente.</li> <li>• En caso de demora en la cocina, comentar con el Supervisor y posteriormente con la mesa, ofreciendo una disculpa y otra alternativa o simplemente avisando que el plato tardará. NUNCA dejar a la mesa sin información de la tardanza en demasía del plato.</li> </ul>	<p>“¿Gustaría de otra bebida?”</p> <p>“Would you like another drink?”</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Consultar a la mesa si gustarían un postre y entregar la carta o QR señalando la sección dónde se encuentran</li> <li>● Tomar el pedido.</li> <li>● Cargar en el sistema y preparar la mesa para poder comerlo.</li> <li>● Una vez entregado el postre, estar atentos a las bebidas y la finalización de la experiencia.</li> <li>● El estado de la mesa, deberá ser actualizado en todo en el sistema momento para evitar errores e inconvenientes.</li> </ul>	<p>“Gustaría ver la carta de postres Sr X?”</p> <p><i>“Would you like to see the dessert menu?”</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentar la cuenta, dentro de los 3 min de ser solicitada.</li> <li>● En caso de pagar con tarjeta de crédito o débito, al terminar el cobro, agradecer por su nombre (que aparece en la misma).</li> <li>● Al tener la opción de propina en el datáfono, consultar si quieren dejar propina y mostrar la pantalla para que el cliente elija.</li> </ul>	<p>“Aquí tiene su cuenta SrX”</p> <p>“Aquí le dejo su tarjeta. ¿Puedo solicitarle una firma?”</p> <p>“¿Le gustaría dejar propina? Aquí puede escoger la opción de su agrado?”</p> <p><i>“Here’s your check MrX”</i></p> <p><i>“Here’s your credit card, may I ask you for a signature, please?”</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Despedirse del cliente de manera afectuosa y por su nombre en caso de conocerlo.</li> <li>● Las mesas deberán limpiarse y volver a armar el montaje dentro de los 5 min hasta el cierre del turno.</li> <li>● Una vez finalizado el turno, se deberá hacer el montaje para el servicio siguiente.</li> </ul>	<p><i>“Muchas gracias, espero que tenga buenas tardes/noches Sr..., esperamos verlo pronto”</i></p> <p><i>“Thank you Mr..., I hope to see you soon Mr...”</i></p>

### Final del turno

El supervisor y solo el supervisor informará al resto del equipo cuando comiencen las tareas de cierre de turno designadas.

Una vez que completes todas tus tareas de cierre, tu supervisor inspeccionará dichas tareas.

### Los gran **NO** del servicio

La experiencia de nuestros clientes será completa, no sólo una parte. Por ello debemos tener en cuenta ciertos aspectos:

- Tener el teléfono celular en el bolsillo.
- Dejar el lugar de trabajo desordenado y desprolijo.
- Tocar al cliente.
- Hablar de asuntos delicados (política, religión...).
- Reunirse en grupos de charla, observando o sin prestar atención al cliente.
- Apoyarse en las paredes o el mobiliario del Restaurante.