MANUAL DE PROCEDIMIENTO BASE

BAR LOBO

RECEPCIÓN Y BIENVENIDA

▪ Saludar al cliente cordialmente y comprobar si tiene reserva.
- Buenos días / tardes / noches. Bienvenidos.
- Preguntar si disponen de reserva.
- Preguntar si quieren terraza o dentro.

▪ Si llega a su hora, pero la mesa no está lista, invitarle a esperar en la barra.

▪ Si no tiene reserva, ofrecerle la posibilidad de esperar en la barra mientras se busca disponibilidad.

▪ Ofrecer bebida a los clientes mientras esperan, tanto si tienen reserva como si no (venta sugerida).

▪ Si no hay mesa disponible y el cliente no tiene reserva, y no disponemos de espacio.
- Recomendar otro de nuestros restaurantes cercanos (GATS) o que esperen un ratito que enseguida tenemos mesa, dando opción tanto dentro como en terraza. Si no quisieran las anteriores opciones entregarle una tarjeta o folleto. Invitarle a volver y sugerir hacer una reserva anticipada.

▪ Mantener siempre una sonrisa y contacto visual durante la interacción.

ACOMPAÑAMIENTO A LA MESA

▪ Preparar la mesa según número de comensales.

▪ Acompañar a los comensales a su mesa de manera educada y eficiente.
- Familias con niños: Asignar mesas en zonas más alejadas de otros clientes para mayor comodidad.
- Clientes ideales/tipo: Colocarlos en zonas visibles del restaurante para destacar la atención y servicio.

PRIMER CONTACTO EN LA MESA / SERVICIO BEBIDAS

▪ El camarero de rango saluda a los clientes y entrega las cartas según horario uno a uno.
- La entrega de la carta se efectuará con la carta del idioma que sea el cliente y se le ofrecerá en las manos del cliente.

▪ Preguntar si desean algo para beber, incluyendo si prefieren agua.

▪ Servir agua, vino o posibles bebidas solicitadas.

▪ Si los clientes están listos, tomar la comanda utilizando la PDA-Handy.

SERVICIO DE DESAYUNO

▪ Hay que preguntar que les apetece de nuestra carta de desayuno.

▪ Ponerles el azucarero si pidieran cafés o infusiones.

▪ Montar la mesa según pidan de desayunar:
- Bollería y bocatas: plato pequeño con servilletas blancas
- Desayuno completo mesa con mantel, servilleta y cubiertos.

SERVICIO DE TAPEO

▪ Si el cliente quiere tomar algo tanto en terraza como dentro le recomendaremos si quieren algo para picar con las bebidas.

▪ En el caso de que quieran 1 o 2 tapas dependiendo cuales sean le prepararemos la mesa con plato pequeño servilleta blanca pequeña y tenedor pequeño si fueran más tapas montaje normal.

▪ Solo bebidas poner posavasos.

SERVICIO DE PAN Y ENTRANTES O PLATOS A COMPARTIR

▪ Preguntar si desean pan o pan con tomate.

▪ En caso de compartir:
- Si comparten poner plato de compartir
- Al servir primeros platos compartidos, asegurarse antes de marcar cucharas si es necesario.
- Servir cualquier plato a compartir con pinzas (cuchara y tenedor).

▪ Estar atentos a cualquier petición extraordinaria de la mesa (Agua, más pan, servicio de vino, etc…).

▪ Marchar segundos en la Handy.

▪ Antes de retirar los platos de los primeros, ofrecer repetir bebidas si es adecuado.

SERVICIO DE PLATOS PRINCIPALES

- Retirar los primeros asegurándose de retirar los cubiertos.
- Marcar los segundos platos, poner salsa si fuese necesario.
- Servir los segundos.
- Estar atentos a cualquier petición extraordinaria de la mesa (Agua, más pan, servicio de vino, etc…).
- Al retirar los segundos, ofrecer repetición de bebidas.

POSTRES Y CIERRE DEL SERVICIO

- Ofrecer postres, café, copas o digestivos.
- Tomar la comanda de postres y marcar los cubiertos adecuados.
- Servir los postres, luego los cafés y licores.
- Si el cliente solicita la cuenta, llevar la cuenta. La persona responsable cobrará la mesa.
- El datáfono estará disponible tanto en la sala como en terraza y planta de arriba.
- Si al cliente le gustó mucho el servicio recomendarle hacer una reseña.
- Remontar de nuevo las mesas.

TRAGALUZ GRUPO

Carrer del Pintor Fortuny, 3,
Ciutat Vella, 08001 Barcelona

934 81 53 46
grupotragaluz.com