

# GUÍA DE PROTOCOLO Y ETIQUETA EN LOS SERVICIOS DE RESTAURANTES

**Chef Docente Alejandro Lara  
La Urbina Febrero 2018**



## INTRODUCCIÓN

En el servicio de restaurante la cara o la identidad del recinto o local está caracterizada por la primera impresión que es la etiqueta y el protocolo que se le brinda al comensal al llegar al mismo.

Es muy importante éste punto tanto como la calidad de los platillos ya que el comensal desea obtener un trato cómodo y agradable por parte de los anfitriones en este caso el personal de salón del local.

Es por ello que se ha elaborado ésta guía detallada de los servicios, equipos, utensilios, comportamientos y trato de acuerdo al tipo de evento, comensal, restaurante o simplemente ocasión con el fin de que el servicio sea de excelente calidad.

## SERVICIO EN RESTAURANTE.

### Sistemas de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante

Se conoce con el nombre de mise-en-place o montaje o mecánica a todas las operaciones necesarias que se efectúan para preparar el comedor antes de iniciar el servicio.

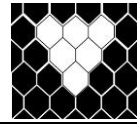
Este trabajo lo realizan aquellas personas que ha designado el maître de hotel o encargado de la brigada, y suelen ser jefes de rango con sus respectivos ayudantes.

El montaje del comedor podemos diferenciarlo en dos partes, según las funciones que realizan las personas que están encargadas del mismo. Una parte, que sería la preparación y repaso del material y otra el montaje de las mesas. Normalmente, este trabajo se efectúa a la vez, es decir, según se va preparando el material, labor que realizan ayudantes y aprendices, los jefes de rango van haciendo el montaje de mesas.

### Colocación de mesas

Antes de colocar los manteles en las mesas habrá que rectificar la posición de éstas ya que muchas veces, al levantarse los clientes, se mueven de su lugar y es de mal efecto, al entrar en un comedor, observar una mala distribución que se debe a un mal montaje.

Sería muy difícil dar normas concretas de colocación de mesas, pues hay que tener en cuenta la forma del local, así como otros elementos (columnas, aparadores, etc.) que pueden hacer variar su distribución. De todos modos, lo que sí podemos es fijar una distancia mínima entre mesa y mesa, que sería de 1 m. a 1,20 in. También podemos indicar, como norma, la colocación de mesas de tal forma que al sentarse un cliente no dé la espalda, completamente, a la puerta de entrada del comedor. Por esta razón, la mejor forma para conseguir una buena situación de mesas, podríamos realizarla poniendo éstas en forma oblicua, sobre todo con las mesas cuadradas, y aprovechar las esquinas con mesas redondas; pero debemos insistir que la distribución deberá ir en consonancia con el local.



Después de fijar la posición comprobaremos el equilibrio de las mismas. Es muy desagradable para un cliente cuando se acomoda en una mesa y ésta empieza a «bailar». Esto, muchas veces, se debe a la desnivelación del suelo y otras al desgaste de las patas de la mesa.

Para fijar la mesa emplearemos corchos o cuñas de madera, etc., es decir, cualquier elemento que podamos aplicar para dejarla estable.

### **Cambios de mantelería**

En el office suele haber un lugar destinado para los manteles, servilletas, etc., que se han usado en el servicio. Durante el montaje, la persona encargada de efectuar el cambio de ropa en la lencería hará primero un recuento de la misma e irá anotando las cantidades.

Para mejor efectuar este trabajo se deberá primero separar la ropa según tipo, es decir, manteles en un grupo, servilletas, en otro, etc. Después se podrán agrupar los del mismo tamaño y clase.

Para hacer después una comprobación rápida, las servilletas se agruparán de diez en diez.

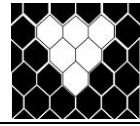
Cuando la ropa esté contada y anotada en un bloc, debemos colocarla en el carro que suele haber para trasladarla a la lavandería. Si no hay carro haremos un paquete empleando el mantel de mayor tamaño, procurando no arrastrarlo en su traslado.

En este departamento, la encargada o persona que realice esta función nos dará la misma cantidad, pero limpia, que nosotros entreguemos. Si por cualquier circunstancia no nos diesen la misma cantidad, deberán entregarnos un vale por la diferencia, para que en otro momento la podamos retirar.




Es muy importante colocar la ropa en el carro de forma ordenada, procurando poner las piezas grandes debajo y encima las pequeñas. Esta ropa la llevaremos al armario o lugar destinado para ella, que, normalmente, suele estar cerca del comedor. Una vez allí iremos colocando las piezas de forma ordenada y según estén clasificadas. Hemos de tener en cuenta que al colocar manteles y servilletas se deben poner con los lomos hacia afuera, de esta forma facilitamos un posible recuento del «stock» que haya y también se pueden coger mejor.

La ropa que normalmente encontramos en un armario ropero es:

1. **Manteles.** De diversos tamaños, en consonancia con las de las Mesas que hay en el comedor.
2. **Cubre-manteles,** que no sólo sirven para las mesas, sino también para cubrir los gueridones.
3. **Muletones.** Tela gruesa que recubre la madera de la mesa, .cuya finalidad es amortiguar los golpes de platos y absorber los líquidos en el caso que se derramen.
4. **Tiras o manteles de banquete.** Sirven para cubrir las mesas o tableros alargados que se montan en los banquetes, mesas especiales o cócteles. Los hay de distintas medidas, según la longitud de la mesa que se prepara.

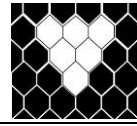


5. **Cubre-aparadores.** Son paños o manteles que se acoplan a la forma y medida de los entrepaños de un aparador.
6. **Manteles para el buffet.** Estos son de diferentes tipos, según el mueble sea redondo, cuadrangular, ovalado, etc., es decir, que se adaptan a la forma del mismo.
7. **Servilletas.** Normalmente, en el comedor se emplean las servilletas de restaurante para almuerzo y comida, y las de té para los desayunos. La diferencia entre ellas se refiere al tamaño.
8. **Litos.** Son los paños que llevan el camarero o ayudante, cuya misión, en el caso del primero, es repasar cubiertos, cristalería, etcétera, a la hora del servicio. El ayudante lo emplea para transportar bandejas, platos, etc. Los hay de diversos tamaños según el empleo, siendo el de mayor longitud el que se usa para el servicio de fuentes con campana, del cual hablaremos más adelante.
9. **Paños de limpieza.** Suelen ser de hilo, para evitar los restos de pelusa al repasar el material.

Mantel	Cubremantel	Muletones
		

Tira o Mantel de Banquete	Cubre Aparador	Mantel de Bufette
		

Servilleta	Litos	Paño de Limpieza
		



## Repaso de material

Dentro de las funciones que se realizan durante el montaje podemos decir que es de gran importancia, a la hora del servicio, haber efectuado un buen repaso del material.

Aunque éste ha sido limpiado y repasado en el office, los ayudantes efectuarán una nueva mise-en-place del mismo. A continuación iremos dando las normas más convenientes, según la vajilla que vayamos a emplear en el montaje.

## Platos

Antes de empezar a traer el material al comedor para proceder a su repaso, los ayudantes o aprendices prepararán dos mesas o cuatro gueridones (según la cantidad de material a repasar), donde se efectuará el repaso. Estas mesas o gueridones podrán cubrirse con mantelería usada.



El transporte de platos del office al comedor se hará con mucho cuidado, para evitar roturas y posibles accidentes. Nunca se transportarán más de 15 platos y siempre deberá ayudarse con el lito. Este material se irá colocando en una de las mesas para, una vez repasado, dejarlo en la otra.

Como normalmente son varios los ayudantes que realizan el montaje, mientras uno transporta el material, otros pueden empezar a repasarlo.

Para los platos emplearemos uno o dos paños, según costumbre, aunque con dos paños se puede hacer un mejor repaso, ya que no hay necesidad de tocarlos. Como normas tendremos en cuenta los siguientes puntos:

1. Retirar cualquier plato que esté sucio de grasa, salsas, etc.
2. Retirar los platos desportillados. Estos se dejarán aparte, para entregarlos al encargado del material y sean retirados del servicio.
3. Verificar el repaso de los platos no sólo por el anverso, sino también por el reverso, - ya que muchas veces una limpieza deficiente en el office deja los platos sucios en alguna parte de los mismos.
4. Una vez repasados los platos, se irán colocando en «pilas» de 12 ó 15, pero teniendo en cuenta que el anagrama de los mismos guarde la misma posición. Esto facilita la labor al jefe de rango cuando coloca los platos en la mesa.

## Cubertería

Para transportar los cubiertos del office al comedor emplearemos bandejas, que deberán ir con un paño o cubre-bandeja. Los cubiertos se colocarán ordenadamente y clasificados por tipos.





Como el metal de estos cubiertos es propicio para que quede impregnado de huellas, grasa, vapor, etc., aunque se haya efectuado su limpieza correspondiente, en el comedor los repasaremos, introduciéndolos primero en agua tibia si se quiere, algo jabonosa, secándolos a continuación con un paño de hilo y colocándolos, ordenadamente, en la bandeja. No hay que olvidar que aquellos cubiertos defectuosos o sucios deberán retirarse. Los primeros para que salgan del servicio o sean reparados y los segundos para que sean limpiados de nuevo en el office.

Hay que poner especial atención en las púas de los tenedores, ya que muchas veces quedan restos de comidas, aunque se hayan limpiado.

También se podrá observar que muchos tenedores, en sus púas, están ennegrecidos. Esto se debe a los huevos, sobre todo cuando los cubiertos son de plata. De cualquier forma, en el mercado hay productos indicados para la limpieza de los cubiertos, ya sean de un metal u otro.

### **Cristalería**

Las copas que se emplean en el montaje del comedor son traídas del office en bandejas, al igual que los cubiertos. Está muy generalizada la costumbre de transportarlas entre los dedos de las manos, y aunque el comedor no está abierto al público, debe descartarse este procedimiento, que no es correcto y tiene el peligro de que el camarero puede tropezar, con el consiguiente peligro de caer y tener un accidente por la rotura de las copas.



Para repasarlas emplearemos una jarra metálica o de loza con agua muy caliente, aplicando los bordes de la copa en los de la jarra, para que se impregne con el vapor que desprende. En el repaso utilizaremos un paño de hilo que no deje pelusa, como pasa con los de otros tejidos.

Es importante recordar que las copas desportilladas deben ser retiradas del servicio.



No queremos dejar pasar por alto la mala costumbre adquirida por «ciertas personas» de repasar las copas con el vapor que desprende el aliento de la boca. Ni que decir tiene que estos empleados deberían ser sancionados por este detalle, pues es una falta de higiene, de consideración al cliente y desacredita a los compañeros y empresa donde trabajan.

### Repaso del «menage»

Consideramos el menage como el conjunto de salsas, especias, etcétera, que se usan en el servicio al cliente. Es muy importante efectuar diariamente una buena mise-en-place, ya que un alta de la misma puede crear un factor negativo para el restaurante por la falta de higiene en los recipientes que las contienen.



Esta labor suelen hacerla un jefe de rango con su respectivo ayudante, si la cantidad de recipientes a repasar es grande. Normalmente, la noche anterior todo el menage es recogido y colocado en bandejas, que se dejan en un lugar determinado del comedor. Por la mañana, la persona encargada de realizar esta función hará un vale de aquellos productos que necesite para reponer lo gastado el día anterior. En los hoteles existe el economato, que es el departamento encargado de surtir estos productos.

La mise-en-place del menage se puede realizar en el office, ya que es uno de los lugares más indicados, 'por tener más cerca las pilas donde se efectúa la limpieza de los recipientes.

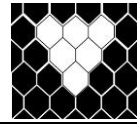
A continuación daremos normas para la limpieza y reposición, para cada uno de los elementos más necesarios que integran el menage.

**SALEROS:** Quitar la sal que contienen, depositándola en un plato. Introducirlos en la pila con agua caliente, a la que se puede añadir jabón líquido. Aclararlos en agua limpia, dejando a continuación que escurran en una bandeja o plato. Si se quieren secar rápidamente los colocaremos en la mesa caliente o armario calienta platos. En el caso de no tener estos muebles los pondremos durante unos minutos en el horno de la cocina.

Es muy frecuente observar en los locales que están situados en zonas de ambiente húmedo que el cliente tiene dificultades cuando quiere hacer uso del salero. Esto se debe a que la sal tiene la propiedad de ser higroscópica, obstruyendo, por esta razón, los agujeros del tapón.

Es costumbre muy generalizada añadir granos de arroz en los saleros para facilitar la salida de la sal cuando se apelmaza por la humedad; pero





hemos de decir que siempre que se haga diariamente una buena limpieza y repaso no es necesario.

Otra medida conveniente en estos casos es secar la sal en el horno durante unos minutos, dejándola a punto y sin humedad para ser distribuida en los saleros. También los tapones deben limpiarse en agua caliente, y si son de plata podremos usar algún producto especial, como el Silver Cleaner's u otro de los que hay en el mercado.

Una vez secos los saleros volveremos a rellenarlos con la sal que quitamos al principio, terminando en los que faltan con la que tengamos para reponer.

Como la boca del salero suele ser estrecha, podemos emplear un cucurucho de papel para hacer el relleno, pero procurando siempre usar sal fina especial, que nos dará un mayor rendimiento, y ofreciendo a la vez al cliente los mejores productos del \_mercado.

Una vez rellenos pasaremos un paño seco por todos los saleros, para que queden completamente limpios.

**PIMENTEROS:** Para los de pimienta molida haremos las mismas operaciones que con los saleros. Los de pimienta en grano son unos molinillos, pues ésta es su función, cuyo repaso y relleno es muy sencillo. Los hay de diferentes tamaños y tipos. Si son metálicos los limpiaremos con algún producto especial que haya en el mercado o, simplemente, con una pasta que podemos hacer con «blanco de España» y alcohol. Si son de madera podemos utilizar algún líquido o cera especial que les dé brillo o simplemente frotando con una gamuza. Para reponerlos de pimienta bastará quitar el tornillo que hay en la parte superior. Después sacaremos la cabeza del molinillo, que va adosada al resto del mismo por un espárrago metálico. El cuerpo del molinillo va hueco, para poder depositar en el mismo los granos de pimienta. Es conveniente probar su funcionamiento después de haber hecho estas operaciones.



**MOSTAZAS:** Aunque en algunos locales tienen unos frascos o vasitos especiales para las distintas clases de mostaza, la mayoría usa los frascos de origen para el servicio de las mismas.

Es muy desagradable ver estos frascos, por falta de uso y limpieza, con sus tapas y bordes ennegrecidos. Estas se pueden limpiar con agua caliente y por los bordes del frasco pasaremos un paño húmedo. Para rellenarlos emplearemos la hoja de un cuchillo de postre, pasando la mostaza del frasco que menos tenga a los otros, ofreciéndolas siempre llenos y dispuestos para su uso.

En el caso de tener mostaza en polvo, como la Colman's, se podrá preparar cierta cantidad, según el uso, que depositaremos en los vasitos o mostaceros de los que hablábamos al principio.





Como la preparación es muy sencilla, podrá hacerse en el momento de ser solicitada, si su demanda no es muy común.

**ACEITERAS-VINAGRERAS:** Se las conoce también con el nombre de «convoy». Su puesta a punto es muy sencilla. Vaciar el contenido de vinagre y aceite en unas jarras de cristal. Preparar un agua jabonosa caliente, donde introduciremos los frascos, aclarando a continuación, en agua tibia.



En el caso de que los frascos que contienen vinagre tengan las paredes internas del cristal sucias por falta de limpieza, emplear agua y sal gorda, agitando fuertemente hasta que desaparezcan las manchas. Si el elemento portador de los frascos es metálico se podrá limpiar con cualquier producto especial o con «blanco de España» y alcohol.

Para llenar los frascos podemos emplear un pequeño embudo o hacerlo directamente de las botellas de origen a los frascos, aunque es conveniente filtrar el aceite y vinagre para que cualquier impureza no pase al frasco. Para ello emplear un papel filtro que acoplaremos al embudo.

Es imprescindible ofrecer un buen vinagre de vino y un aceite de oliva de la mejor calidad.

**SALSAS EMBOTELLADAS:** Hay cierto número de salsas que se presentan al cliente en sus frascos o botellines de origen. Las tres más importantes son: Catsup, Ferrin's y Tabasco. El Catsup o Ketchup es un concentrado de tomate que puede acompañar a diversos platos, como huevos, pescados Orly, etc., en sustitución de una salsa de tomate. El cliente americano es muy aficionado a ella.



La limpieza- de estos frascos se realiza con un paño humedecido, repasando con especial cuidado la boca de los mismos. Las tapas que cubren los frascos de Catsup se introducirán en agua caliente para mejor quitar los restos de salsa que se encuentren depositados en las mismas, secándolas a continuación con un paño. Cuando tengamos dos frascos con poca salsa pasaremos la de un frasco a otro, operación que se hará antes de comenzar la limpieza.

La salsa Perrin's es un preparado de soja, anchoas, cebollas, vinagre, agua, especias, etc., que muchos clientes emplean para sazonar sopas, pescados, jugo de tomate, etc. Para su limpieza y reposición podemos hacer las mismas operaciones que con el Catsup, únicamente en el segundo caso quitaremos un dosificador de plástico que lleva en la boca de la botellita.



El Tabasco es una salsa picante hecha con pimientos rojos especiales (ajíes). Como la boca tiene un orificio muy estrecho para que salgan solamente gotas, la limpieza de estos botellines se hará con un paño humedecido.

Hay otras salsas y especias que son menos comunes; por ejemplo, la sal de apio, Chutney, Bovril, etc.

Una vez que el «ménage» está limpio y todos sus elementos completos, se colocará en una bandeja para su posterior distribución por las mesas (saleros y pimenteros) y aparadores.

### Aparadores

Los aparadores son unos muebles distribuidos por el comedor, cuyo número depende del de las mesas y cuya forma varía según diversos factores, como decoración del comedor, capacidad del mismo, etc. En los grandes restaurantes suele haber uno por rango.



La misión de estos muebles es tener un pequeño stock, disponible y listo para el servicio, de platos, cubiertos, cubre-manteles, etc.

Constan, normalmente, de varios cajones, dos entrepaños y un pequeño apartado para depositar la mantelería usada.

La parte superior y los entrepaños suelen estar cubiertos con un muletón, adaptado a la forma del aparador, que a su vez se tapaná con un cubre. Durante el montaje se cambiarán los cubres y maletones si fuera necesario, aunque esto último no se suele hacer diariamente.

Sólo en caso de que no estuviesen limpios se retirarán por otros.

El material que vayamos a colocar en los aparadores debe estar repasado, al igual que el que se utiliza en el montaje de mesas.

En los cajones pondremos los cubiertos, pero ordenados de forma sistemática, para que el jefe de rango no pierda el tiempo buscando cualquiera de ellos durante el servicio. Esta colocación puede ser la siguiente, de izquierda a derecha:

- Cucharas soperas.
- Tenedores trincheros.
- Cuchillos trincheros.
- Palas y tenedores de pescado.
- Cucharas y tenedores de postre.

- Cuchillos de postre y mantequilla. Cucharas de café y de helado y cazos para sopas, Cubiertos especiales, como: tenedores de ostras, pinzas de caracoles, pinzas de langosta, tenedores para «fondue», etc.

Para mejor aprovechar el espacio de los cajones colocaremos los cubiertos debidamente ordenados. En el primer entrepaño podemos tener platos trincheros, de postre, consomé y pan, y algún «finger bowl». En el segundo entrepaño colocaremos cubremanteles, servilletas y copas de agua y vino. La parte superior del aparador nos servirá para tener parte del ménage (Catsup, Perrin's, vinagreras, mostazas, molinillos de pimienta, palilleros, tabasco, etc.), además de otras funciones de las que más adelante hablaremos.

### Repaso de carros y otros útiles

En los buenos restaurantes, y sobre todo en los comedores de los hoteles, es muy frecuente el uso de carros que facilitan el servicio. Los más empleados son:

- Carro de entremeses.
- Carros de bebidas.
- Carro de pastelería.
- Carros de exposición de pescados.
- Carro caliente.
- Carro de mariscos.

### EL CARRO DE ENTREMESSES

Como su nombre indica, sirve para transportar este tipo de manjares y su función primordial es la de servir a un mayor número de clientes con eficacia y rapidez, dando, además, oportunidad al cliente de elegir con mayor comodidad. Otra de sus ventajas es la economía que se realiza, pues el cliente pide lo que le apetece, y de esta forma no hay desperdicio posible, como sucede cuando los entremeses salen emplatados. Para el camarero, comodidad, ya que no tiene que transportar fuentes o platos desde la cocina, sino simplemente desplazar el carro hasta la mesa que lo haya solicitado.



Hay diferentes tipos de carros de entremeses, pero los más utilizados son los de «noria», aunque también se emplean los de plataforma fija.

Durante la mise-en-place los ayudantes efectuarán el repaso de carros. Las partes metálicas podrán limpiarse con algún producto especial que haya en el mercado o, simplemente, con «blanco de España» y alcohol. Las partes de madera se limpiarán frotando con una gamuza o aplicando algún producto especial. Es muy importante no olvidar el engrase de las ruedas, ya que es muy desagradable el ruido que producen por falta de este cuidado.

## EL CARRO DE PASTELERÍA

Ofrece las mismas ventajas que el de entremeses, y podemos aplicar las mismas normas de limpieza que antes hemos citado.

## EL CARRO CALIENTE

Tiene unas particularidades muy específicas, ya que su misión principal es transportar piezas grandes (12) y mantener una temperatura adecuada para las mismas. Las ventajas que este carro tiene para el servicio son las mismas que las de los anteriores. Para su limpieza seguiremos también las mismas normas que aplicamos a cualquiera de los otros carros.



C-61

El carro caliente consta de un depósito para el agua y debajo una o dos lámparas de alcohol, que son las que, cuando están encendidas, mantienen el agua a una temperatura apropiada para que la pieza que va en el carro siga en las mismas condiciones que cuando sale de la cocina. Encima del depósito va una placa de aluminio, donde se coloca la pieza, y al lado dos orificios, donde se ponen unos recipientes para salsas y guarniciones. El carro se cubre con una especie de campana móvil, cuya misión es mantener la temperatura adecuada (13), y deberá estar siempre cerrada, abriéndola solamente en el momento de servir. El carro lleva, además, un porta-herramientas (para cuchillos, tenedores y cazos salseros) y un porta-plateos (donde se colocan los platos en el momento de servir).

Hay carros que son completamente metálicos, otros tienen su estructura de madera. La limpieza y repaso se efectuará como la de los otros carros.

Es misión de los ayudantes tener a punto el carro cuando se va a utilizar en el servicio, es decir, llenar el depósito de agua, comprobar el alcohol y las mechas, reponiendo todo lo que sea necesario. Además de los carros hay otros útiles que se van a utilizar en el servicio. Quizá el más importante es el «réchaud», cuyo uso va a ser para:

1. Mantener la temperatura adecuada de algunos manjares.
2. Terminar de preparar algunos platos.
3. Preparar platos especiales delante del cliente.

Hay muchos tipos de «réchaud», pero los más empleados son los de alcohol, pudiendo ser de llama fija o graduable. Durante el montaje los ayudantes se encargarán de su limpieza y puesta a punto para el servicio. Se repondrán de alcohol, cambiarán las mechas o el algodón si está muy quemado. Para su limpieza prepararemos una pasta con «blanco de España» y alcohol, que





Extenderemos por el «réchaud», dejando secar durante unos minutos. A continuación pasaremos un paño seco, que quitará la pasta que hemos puesto, y, por último, frotaremos con otro hasta que quede bien brillante. Es conveniente desarmar el «réchaud» para efectuar estas operaciones.

En la actualidad se ha generalizado el uso del «carro» para la preparación de platos.

Además de tener un fuego alimentado por una botella de gas, que lleva en su interior, puede también llevar las botellas más usuales para las reducciones o flambeados, así como unos cajones para cubiertos. Tiene la ventaja de que el gas produce una llama más efectiva y fácil de graduar. La limpieza se efectúa como con cualquier otro carro.

### Armario calienta-plateos

Otra de las funciones que realizan los ayudantes en el montaje es la reposición de material en estos armarios, cuya misión es tener, a una temperatura adecuada, los platos trincheros, soperos, postre y tazas de consomé que se van a utilizar en el servicio para los manjares calientes. Estos armarios reciben el calor mediante quemadores de gas o resistencias eléctricas, debiendo ponerlos a funcionar media hora antes de comenzar el servicio y graduándolos para que no alcancen una temperatura muy alta y puedan causar quemaduras cuando el ayudante, por ejemplo, vaya a coger un plato o una taza.



Estos armarios suelen estar en el office, de esta forma el ayudante cogerá los platos necesarios antes de retirar los manjares de la cocina. También se emplea con esta finalidad lo que se conoce con el nombre de «mesa caliente», que es la mesa donde el ayudante recoge las fuentes, soperas, etc., que le dan en la cocina. Así, el ayudante tiene platos y tazas en el mismo sitio donde retira los manjares.

Existen otros calienta-plateos que pueden estar situados en el mismo comedor, ya que su tamaño es reducido y al mismo tiempo presentan un aspecto más funcional. Son eléctricos.

### Repaso de cubos y porta-cubos

En los buenos restaurantes hay para el servicio de vinos blancos, rosados, champagne, etc., unos cubos, que durante la mise-en-place un ayudante o algún aprendiz que esté de vinos efectuará su limpieza y repaso. También, los porta-cubos que se emplean para colocar los cubos, se limpiarán.





## SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE

### Operaciones previas al servicio

Antes de comenzar el servicio se realizarán un conjunto de operaciones previas para que en el momento de abrir el comedor esté todo preparado y en condiciones para poder ofrecer al cliente un servicio rápido y esmerado.

Iremos enumerando estas funciones que se realizan, simultáneamente, por jefes y ayudantes.

1.º Comprobar el servicio que les corresponde. Esto se debe hacer porque a última hora, por cualquier circunstancia, puede haber servicio improvisado, una mesa especial, un banquete que preparar, etcétera, o simplemente por costumbre del maître encargado de estas funciones, aunque en la mayoría de las ocasiones los cambios de turnos o servicios se efectúan por semanas, quincenas o meses.

2.º Los jefes de rango o camareros prepararán una jarra con agua caliente, que les servirá para «levantar y repasar las copas», operación que se repetirá, aunque se haya realizado, en la mise-en-place. La jarra podrán llevarla en un plato pequeño, evitando de esta manera posibles manchas en el mantel. Para efectuar el repaso de copas emplearán el lito.

3.º Cada jefe de rango revisará el que le corresponda, comprobando la mise-en-place de las mesas, los aparadores, etc.

4.º Cada ayudante llevará un cestillo con pan y unas jarras de agua, que dejará en el aparador de su rango, aunque hoy el consumo de agua mineral las hace casi innecesarias.

5.º Otra de las funciones de los ayudantes será colaborar en el montaje de los carros de entremeses, es decir, llevarán éstos al «Cuarto frío» para que pongan las bandejas con los distintos tipos de entremeses. Si el carro es de noria, debajo de ésta va una plataforma, que cubriremos con un cubremantel; además, se deben poner pinzas (cuchara y tenedor de postre), una por cada tipo de entremeses, para el servicio.

El buffet ha sustituido en muchos hoteles vacacionales los clásicos entremeses

6.º Aunque el ayudante que esté en el buffet será el encargado de sacar los manjares que se van a tener en el mismo, los demás ayudantes colaborarán en esta tarea. No se deben olvidar las salsas frías (mahonesa, vinagreta, tártara), guarniciones para el gazpacho, en época de verano y los ahurnandos, etc., así como ensaladas, jugos, etc. También preparará un bol con mantequilla (la mantequilla se presenta en unos cuadritos que diversas casas comerciales venden en el mercado o en bolitas, qué se preparan con un rizador durante la mise-en-place), para que después cada ayudante lleve su ración a las mesas ocupadas por los clientes, aunque es costumbre que en el aparador de cada rango tengan un pequeño bol con las raciones suficientes para el servicio. El jefe de rango encargado del buffet distribuirá las fuentes de tal forma que realcen su presentación, y así el cliente, a la entrada del comedor, tenga una primera buena impresión.



También algunos establecimientos ofrecen «aceite de oliva virgen» en pequeños botellines o botellas con hierbas (romero, ajo, etc.) u otros productos para que el cliente lo utilice con el pan.

7.º El personal encargado del servicio de vinos sacará las botellas reservadas que hay del día anterior. Esto suele suceder en los hoteles donde el cliente pasa unos días y es costumbre guardarle la botella de vino que no ha consumido de un servicio para otro. Para no confundirse con la de otro cliente se las marcará con el número de habitación, bien por medio de una arandela metálica, en la etiqueta, etc.

8.º El jefe de rango leerá el menú del día, haciendo las consultas necesarias al maître sobre la condimentación o preparación de platos que desconozca; informará a su ayudante sobre ello, haciendo especial hincapié en las salsas, guarniciones, etc., que acompañan a los manjares.

Algunas de estas operaciones se han ido suprimiendo al aparecer los buffets como sustitutos, del Menú del día o Menú-Carta.

El buffet tal y como se entiende en la restauración clásica, también tiende a desaparecer, sustituyéndose por el buffet-libre para los clientes, brunch, etc. En definitiva, podemos decir que hay menos buffets-presentación y más buffets de participación del cliente.

### **Formas de servir**

En el restaurante se utilizan diversas formas de servicio al cliente, que normalmente van en consonancia con la categoría del establecimiento. Vamos a ir enumerando cada una de ellas, con sus particularidades más específicas.

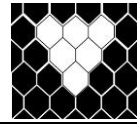
**1.º Servicio emplatado** —Es el más sencillo, ya que los manjares vienen emplatados desde la cocina y el camarero sólo tiene que pasar el plato al cliente. Se utiliza en los restaurantes corrientes, ya que el camarero tiene gran número de mesas que atender; de esta forma efectúa un servicio rápido, que realmente es lo que el cliente desea.

En la actualidad, con la Nueva Cocina, se ha puesto de moda el servicio emplatado. El objetivo es que la Cocina «monta» los platos de una forma más creativa e imaginativa, tratando de que lleguen al cliente sin cambios. Indiscutiblemente la presentación y temperatura del manjar gana al evitar los cambios de fuente a plato.

El manjar se pasará al comensal por la derecha del mismo, procurando el camarero que sirve no meter el dedo pulgar en el plato, costumbre adquirida que denota una falta de cuidado e higiene en el servicio. El plato debe quedar centrado ante el cliente, procurando que el anagrama, si lo tiene, quede frente ahí mismo.

**2º Servicio a la francesa** —Antiguamente se empleaba en muchos hoteles, pero hoy queda reducido este servicio a las grandes casas particulares.

Los manjares vienen en fuentes desde la cocina. El camarero, previamente, pasa al comensal los platos por su derecha. Presenta la fuente con los manjares por la izquierda,



ofreciendo al comensal unas pinzas (cuchara sopera y tenedor trincherero) o el cubierto necesario, para que éste se sirva a su gusto. Este tipo de servicio tiene la ventaja de evitar desperdicios, pero es incómodo y un poco lento, de ahí que casi no se utiliza.

**3.º Servicio a la inglesa** —Es el más generalizado en los restaurantes y hoteles de categoría media. Los manjares vienen de la cocina en fuentes. El camarero, previamente, pasa al comensal los platos por su derecha. Presenta la fuente por la izquierda del comensal, sirviéndole en el plato con las pinzas o cubierto necesario que lleva en la mano derecha.

Es conveniente avisar al comensal para que esté atento en el momento de servirle, evitando de esta forma poner al cliente más cantidad de la que realmente le apetece, y de esta forma no habrá desperdicios.

Tanto en el servicio a la francesa como a la inglesa el camarero antes de poner la fuente sobre su mano izquierda se colocará el lito doblado, evitando de esta forma quemaduras si la fuente viene muy caliente. La posición que adopte el camarero en el momento de servir no debe ser «exagerada», es decir, ni muy inclinado ni demasiado erguido.

**4.º Servicio con guerdón o mesa auxiliar** —También se le conoce con el nombre de servicio «a dos manos», y normalmente se utiliza en los restaurantes de lujo y algunos de primera categoría.

El ayudante trae de la cocina los platos y fuentes con manjares cubiertos con campanas. Deja éstas en el guerdón correspondiente a la mesa que se va a servir, situando los platos a un lado.

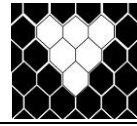
En el caso de que sea algún manjar especial, se presentará, previamente, a los comensales o bien al anfitrión para que dé su aprobación, haciendo ver de esta forma la labor de la cocina.

Después de retirar la campana de la fuente se situará ésta sobre el réchaud, esperando unos segundos para iniciar el servicio. El camarero se proveerá de pinzas, cuchara en la mano derecha y tenedor en la izquierda, e irán pasando los manjares a los platos. El ayudante, si puede, pasará los platos a los comensales, haciéndolo por la derecha de éstos. Si las guarniciones vienen aparte, se podrán emplatar también de esta forma, o bien servir las a la inglesa, es decir, cogiendo la fuente o legumbre y pasándolas al comensal por la izquierda del mismo.

Todos estos conocimientos se irán ampliando cuando hablemos detenidamente del servicio de mesas, ya que de momento sólo pretendemos que el que se inicia en esta profesión vaya conociendo las distintas formas de servicio más utilizada\*.

## MENU-CARTA

Se conoce con el nombre de Menú o Menú-Carta a la lista de platos distribuidos en grupos que el restaurante ofrece a sus clientes a un precio determinado. Tanto la variedad de los manjares como el precio va en consonancia con la categoría del establecimiento.



El menú es confeccionado por el jefe de cocina y su composición depende, muchas veces, del mercado, ya que los manjares que lo integran se consideran platos del día. Normalmente se preparan dos menús, uno para el almuerzo y otro para la comida o cena.

En este tipo de menú o carta reducida el cliente suele tener opción a tres o dos platos y un postre, que podrá elegir, uno de cada grupo que esté consignado en la relación de platos que se le ofrecen.

Estos menús, que son propios de hotel, se suelen presentar en unas cartulinas mecanografiadas, las cuales indican el nombre de la empresa, la categoría, el precio y los cuatro o tres grupos de manjares, que van ordenados de la siguiente forma:

- **Primer grupo:** Entremeses, sopas, cremas, consomés, jugos, etc.
- **Segundo grupo:** Huevos, pastas italianas, vol-au-vents, etc.
- **Tercer grupo:** Carnes (aves, vaca, ternera, cordero), bien asadas, a la parrilla o frías o pescados.
- **Cuarto grupo:** Postres (helados, pastelería, frutas del tiempo, quesos, etc.).

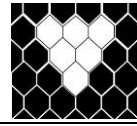
En la confección de los menús se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

1. Evitar que dos platos tengan productos semejantes en su composición. Por ejemplo: Crema Reina y Vol-au-vent de pollo o Crema Dubarry y Coliflor al gratín.
2. No incluir manjares cuya preparación sea semejante. Por ejemplo: Merluza Orly y Alcachofas
3. romana.
4. Evitar que las guarniciones de un plato sean elemento básico en la composición de otro. Por ejemplo: Contra de ternera al aspic con ensalada de endives y endives Mornay.
5. Evitar repetir carnes de un mismo color. Por ejemplo: Ternera y pollo.
6. Evitar la repetición de salsas parecidas. Por ejemplo: Espárragos calientes con salsa Holandesa y Chateaubriand con salsa Bearnesa.
7. No incluir los manjares «fuertes» en los menús de la cena.

## **MENÚ CONCERTADO**

Este tipo de menú se utiliza cuando el cliente o comensal, a un precio fijo, concierta un servicio determinado. Es propio de banquetes con motivo de bodas, agasajos, etc. Además de los manjares que entre cliente y restaurante escogen para el servicio, suelen incluirse los vinos, cafés, licores, etc., es decir, extras que se salen del menú y que ya van cargados en el precio del mismo.

Normalmente, en los restaurantes y hoteles suelen tener gran variedad de menús de este tipo, para que el cliente pueda elegir entre ellos. En otras ocasiones, se puede preparar al momento, pero siempre es conveniente consultar con el jefe de cocina los manjares que se le pueden ofrecer, así como los precios. En los grandes hoteles suele haber un maître encargado de estos servicios, que no sólo debe ser un buen profesional, sino también un experto en relaciones públicas para dejar al cliente siempre satisfecho y convencido de que lo que le ofrecen es lo mejor.



## CARTA

Se conoce con el nombre de carta al conjunto de platos que la cocina puede preparar en cualquier momento del servicio a petición del cliente, con la particularidad de que cada manjar que se especifica lleva un precio determinado.

Igual que en el menú se relacionan los manjares por grupos, en la carta también se hace, con el siguiente orden, que puede variar según la costumbre de la casa.

- Primer grupo:** Entremeses (fríos y calientes).
- Segundo grupo:** Consomés, sopas y cremas.
- Tercer grupo:** Pastas, arroces y tostas.
- Cuarto grupo:** Huevos.
- Quinto grupo:** Pescados.
- Sexto grupo:** Mariscos.
- Séptimo grupo:** Legumbres (hortalizas).
- Octavo grupo:** Carnes: entradas, asados y parrillas.
- Noveno grupo:** Carnes frías.
- Décimo grupo:** Ensaladas.
- Undécimo grupo:** Quesos.
- Duodécimo grupo:** Postres.

De todas formas, sobre este punto, debemos decir que en la actualidad los grupos se han reducido a tres o cuatro.

Los distintos grupos de la carta pueden ir más agrupados; por ejemplo, los quesos y postres, los pescados y mariscos. También es costumbre de los buenos establecimientos presentar una pequeña carta con las «recomendaciones del Chef», que son manjares cuya preparación no demora tiempo y pueden ser servidos rápidamente.

Ya dijimos al principio que en la carta debe ir cada manjar con su precio correspondiente, aunque podemos observar que algunos platos en vez del precio llevan las siglas «S. M.», que significan «según mercado», es decir, el precio depende del que tenga en el mercado. Esto suele pasar con los mariscos, cuyas variaciones, en ciertas épocas, son muy considerables, aunque de todos modos, el precio se debe especificar en la carta del día, para que el cliente no tenga sorpresas a la hora de pagar.

Sucede que muchos establecimientos tienen una extensa carta, pero cuando el cliente solicita ciertos manjares la respuesta es negativa. Sería preferible que la carta fuese más reducida, pero siempre con manjares que se puedan ofrecer, pues sólo los grandes establecimientos pueden mantener una carta de categoría o aquéllos otros que su volumen de venta les asegure la salida de todos los géneros que ofrecen al cliente, pues la cocina para muchos hoteles resulta negativa.

## MENÚ DEL DÍA

Es una oferta rígida que ofrecen muchos restaurantes a precio fijo. En este tipo de Menú se incluye la bebida y el postre.





## **CARTA DE VINOS**

En los buenos restaurantes es costumbre tener una «carta de vinos», en la que se relacionan todas las bebidas que durante el servicio pueden ofrecer al cliente. A continuación se reseña el orden que pueden seguir en la carta:

- 1.º Aperitivos (cócteles, bebidas-aperitivos, etc).
  - 2.º Vinos blancos nacionales.
  - 3.º Vinos tintos nacionales.
  - 4.º Vinos rosados nacionales.
  - 5.º Vinos blancos extranjeros.
  - 6.º Vinos tintos extranjeros.
  - 7.º Vinos rosados extranjeros.
  - 8.º Cavas y espumosos nacionales.
  - 9.º Champagnes.
- Aguas minerales.  
Otras bebidas (refrescos no alcohólicos, cerveza, etc.).

También como en el caso de la Carta de Comida los grupos pueden reducirse.

## **DISEÑO Y CONTENIDO DE LA CARTA**

Uno de los útiles más sencillos pero de enorme valor en el marketing de la restauración es, sin duda, la Carta o Menú de un establecimiento hostelero. Sin embargo, da la impresión que, en gran parte de hoteles y restaurantes su significado es muy pequeño, casi nos atreveríamos a decir que nulo en razón a las experiencias que hemos ido viendo a lo largo de los años.

Locales con muchas estrellas y tenedores ofrecen cartas y menús sucios, viejos, excesivamente manoseados, con tachaduras y un largo etcétera de defectos que no es necesario describir.

Entendemos que una Carta o un Menú representan un «microproducto» más del establecimiento.

Al igual que la vajilla, el uniforme del camarero, la decoración, el mobiliario o la propia oferta culinaria nos ayudan a definir el PRODUCTO RESTAURANTE, el «papel» que nos entrega el maître cuando estamos en la mesa de un Comedor sintetiza de alguna manera la personalidad del negocio en toda su extensión. Quizá pueda parecer exagerada esta afirmación pero si nos paramos a pensar veremos que no es así.

La Carta o Menú es un instrumento de venta, de acercamiento del producto al cliente en el aspecto más simple. Es como si se le dijera lo que tenemos, lo que le ofrecemos, lo que preparamos para él, lo que sabemos que le gusta.



Este primer paso de intercomunicación entre el objetivo cliente (comprar o consumir) y el objetivo establecimiento (vender y que vuelva) tiene una representación física que puede ser positiva o negativa. Hagamos un breve check-list y veamos que se debe responder:

**1. ¿Nuestra Carta es cómoda en relación a su tamaño?**

Dicen que «en el medio está la virtud». La Carta del restaurante debe tener unas dimensiones cómodas que permita utilizarse sin molestias para el propio comensal o sus acompañantes.

**2. ¿Permite una lectura fácil?**

El cliente no tiene que hacer esfuerzos para leer su contenido. Tipo y tamaño de letra deben ser adecuados a cualquier comensal que tenga una visión normal, aunque esté corregida por lentes.

Está de moda la escritura manual ya que se trata de transmitir en la Carta la personalidad de los que trabajan en el establecimiento.

**3. ¿El tipo de papel empleado tiene alguna consistencia?**

Una Carta o Menú no deben ser una simple cuartilla o folio que rápidamente pierde su fuerza.

Hay que buscar un papel de calidad y con un gramaje que sea resistente al uso. Asimismo, el color puede ser importante.

**4. ¿Tiene algún dibujo, fotografía o diseño especial?**

La Carta, principalmente, puede representar un goce visual para el cliente por la creatividad del diseñador o artista que la haya proyectado. No hay que olvidar que en la comida no sólo se cumple una necesidad fisiológica sino que también se pueden satisfacer necesidades menos materiales y desde luego una buena o artística presentación predisponen mejor al acto de comer.

**5. ¿Cuál es el contenido de la Carta?**

La oferta de comida y bebida de una Carta debe cumplir diversos objetivos:

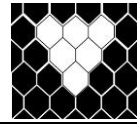
Tiene que existir una relación equilibrada del PRODUCTO en su conjunto (categoría, instalaciones, decoración, etc.) con lo que se ofrece.

Tiene que estar expresada de forma inteligible. La Carta o sus platos no deben convertirse en un «galimatías semántico» que nadie entiende o que necesita una explicación total y absoluta del maître.

El principio de Omnes, del francés Jean Toulemonde, establece cuatro objetivos al respecto:

El de la dispersión de precios, que divide la oferta de una gama de platos o grupos en tres partes: baja, mediana y alta según los precios. El número de platos de la parte media debe ser al menos igual al total de los platos presentados en la baja y alta.

La diferencia entre el plato más caro y el más barato de una gama o grupo no debe ser superior a 2,5 ó 3 veces al de aquél.



La relación entre el precio medio demandado y precio medio ofrecido debe ser entre 0,90 y 1. Un resultado por debajo de 0,90 significa que el cliente «nos está diciendo» que los precios son altos.

El precio de un Menú debe ser aproximadamente, la suma de los precios medios de los grupos que lo componen. (Refiriéndonos a tres grupos, uno de los cuales es de postres).

## LOS BUFFETS

Representan en la actualidad la oferta más característica de los hoteles vacacionales. También, otros establecimientos de ciudad ofrecen, como mínimo, el buffet de desayunos.

Los buffets de almuerzos o cenas son más o menos vanados en función de las características de los alojamientos turísticos. En cualquier caso, se trata de una presentación de platos que permite al cliente elegir a su gusto y que puede disponer de un apoyo de personal para las reposiciones, desbarasado de mesas y, en algunos casos, para el servicio al cliente en el propio buffet.

### Servicios de mesa

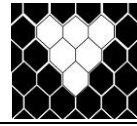
En el momento de abrir el comedor de un hotel o el salón de un restaurante todo el personal del mismo debe estar dispuesto para comenzar el servicio. Esto quiere decir que cada jefe de rango con su ayudante estarán en posición correcta y guardando la compostura debida, esperando la llegada de los clientes.

Ya hemos hablado de la primera impresión que recibe el cliente cuando entra en un establecimiento hostelero, pero debemos insistir, por su importancia, en este punto. Cuando decimos que el personal debe estar en posición correcta y guardando la compostura debida no sólo nos referimos a la posición física de erguidos, sin recostarse en aparadores, sillas, etcétera, sino también en cuanto se refiere a conversaciones en voz alta, gestos bruscos, etc., que dan al establecimiento un tono de poca seriedad. Pero estas recomendaciones no sólo deben tenerse en cuenta en estos momentos, sino durante todo el servicio. Todas las órdenes que cualquier superior transmita, muchas veces si se está atento al trabajo, con una simple mirada o comunicándose en voz baja, es suficiente para cumplir lo que nos mandan.

No olvidar que estos detalles influyen de manera considerable en el concepto que el cliente pueda formar del personal y, en definitiva, del establecimiento.

## LLEGADA DEL CLIENTE

La entrada del cliente en el restaurante es el momento indicado para que éste comience a sentirse a gusto en nuestro establecimiento. Por esta razón, siempre deberá haber alguien que lo reciba; normalmente, esta misión corresponde al primer maître de hotel o a la persona que éste designe. Si por cualquier circunstancia no hubiese nadie en esos momentos, un jefe de rango se encargará de éstas funciones, pero en ningún caso el cliente se debe encontrar solo cuando llega.



Después de saludarlo, cortésmente, dando la impresión de que nos sentimos muy satisfechos con su presencia, le ofreceremos una mesa, acompañándole hasta la misma, aceptando, siempre que sea posible, cualquier sugerencia que el cliente nos haga respecto al lugar que desea ocupar. Al llegar a la mesa indicada, el jefe de rango, si el servicio lo permite, ayudará al maître a retirar las sillas —si son varios clientes—, con el fin de facilitarles su entrada en la mesa, arrimando las sillas de nuevo en el instante de sentarse. El ayudante se hará cargo de abrigos, paquetes, etc., llevándolos al guardarropa o colocándolos en una silla cerca de la mesa. A continuación, el jefe de rango y su ayudante se retirarán, con el fin de preparar lo necesario para comenzar el servicio de la mesa y esperar que el maître tome la comanda de los manjares.

### COMANDA

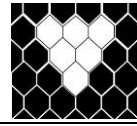
Se conoce con este nombre el vale que, por triplicado, efectúa el maître de los manjares que el cliente desea tomar. Para ello, previamente, se habrá entregado a cada persona que se encuentre en la mesa y por su derecha una carta. En el caso de hoteles, también se les da el menú del que anteriormente hablamos.

Aunque esta función, como hemos dicho, es misión del maître, es conveniente, por si fuera necesario, tener unos conocimientos mínimos de ella. En primer lugar, se dejará unos minutos para que el cliente pueda leer todos los manjares que se le ofrecen, retirándose, discretamente, pero sin alejarse demasiado, hasta que observemos que ha elegido. Si al acercarnos de nuevo vemos al cliente indeciso, entonces ayudaremos de forma correcta y normal a seleccionar sus manjares, bien recomendándole las especialidades de la casa o aconsejándole los platos que creamos puedan ser de su gusto y que haya en la carta o menú. Otras veces, desde el primer momento, el cliente solicita del maître su consejo y, en este caso, hará lo que acabamos de comentar. Todo esto con el tacto necesario, para que el cliente no crea que nuestro único deseo es «vender», sino también, y sobre todo, dejarle satisfecho, pues muchas veces se presiona al cliente de tal forma que solicita platos que luego no son de su agrado y al final se marcha descontento.

No hay que olvidar el orden que se debe seguir al tomar una comanda. Ante todo, dar preferencia a las señoras, empezando por las de más edad o categoría (esto sucede en mesas donde hay autoridades, etcétera). Respecto a los caballeros, se seguirá la misma regla, dejando en último lugar al anfitrión (persona que invita a otras).

En cuanto a la forma de confeccionar una comanda indicaremos los puntos a seguir:

1. Anotar la fecha y número de mesa.
2. En el caso del comedor de un hotel, preguntar al cliente el número de habitación, anotándolo en la comanda o especificando la palabra «paso» si no residen en la casa.
3. Tomar la comanda completa a cada cliente.
4. Separar cada manjar con una raya, dejando espacio suficiente entre ellos, en el caso de varios clientes.
5. Nunca especificar, cuando son varios clientes, el número de raciones de cada manjar hasta terminar de tomar la comanda a todos. En este caso poner un punto, ya que, por ejemplo, si en una mesa de ocho comensales el primer cliente toma una Crema Reina y el cuarto y quinto también, tendríamos que corregir el número de raciones y en cocina podrían



confundirse. Sin embargo, si vamos punteando, al final podremos escribir claramente el número total de raciones del manjar que se repita.

6. Indicar en la comanda el número de comensales.
7. Especificar si es carta o menú, pues pueden pedir, por ejemplo, a la carta un manjar que ese día venga al menú y, normalmente, la cantidad y presentación no suele ser la misma en un caso o en otro.
8. Por último, el que toma la comanda firmará, por si hubiese alguna reclamación.
9. Es conveniente, en el caso de una mesa de ocho o diez comensales, por ejemplo, especificar en la comanda quién toma cada manjar. La mesa se puede ir numerando desde el primer comensal al que se toma la comanda y seguir en el sentido inverso que giran las agujas de un reloj. A la derecha de cada manjar se pondrá el número que le corresponde, especificando los otros números si son varios los que toman el mismo manjar. Esto debe hacerse por tres circunstancias importantes:

- El jefe de rango no pierde el tiempo preguntando a cada cliente lo que toma.
- Es de muy mal efecto estar preguntando a todos los clientes.
- Evita reclamaciones, pues muchas veces el cliente «no recuerda» tú lo que pidió.

Todo lo referente a especificar en la comanda, si es menú o' carta, número de habitación, etc., se refiere, como es lógico, al restaurante de hotel.

Los postres se suelen tomar, en otra comanda, al final de la comida, aunque si los clientes comen a la carta se les puede ofrecer algún postre especial que sea necesario irlo preparando durante el servicio (soufflés, crepés, etc.). En este caso se hará esta comanda en el momento, con fin de que no esperen.

Después de tomar la comanda se recogerán las cartas, retirándose de la mesa, no sin antes dar las gracias a los clientes.

La comanda se entregará al jefe de rango, y si no la dejará en el aparador de servicio.

Como dijimos al principio, la comanda es un vale por triplicado. A continuación explicaremos el camino que sigue cada vale.

El jefe de rango dará al ayudante el original y primera copia, quedándose con la segunda para saber en cada momento lo que debe servir y en el orden que debe hacerlo. La primera copia se entregará en facturación y el original pasará a la cocina.

## COMANDA

**Original:** Cocina

**Copia 1:** Caja o Facturación

**Copia 2:** Control de Camarero

Si durante el servicio al pasar un manjar al cliente éste lo rechazase, bien por una equivocación al tomarle la comanda o porque no es de su agrado, se efectuará otra comanda por duplicado, que encabezara con la palabra RETOUR. Si el cliente solicitase otro manjar a cambio,





se indicará la misma palabra, ya que de esta forma, en ambos casos, el facturista podrá tenerlo en cuenta a la hora de hacer la nota y en cocina podrán justificar el gasto de dicho manjar. Si durante el servicio un comensal desea otro manjar, después de haberle tomado la comanda se efectuará otra nueva, encabezada con la palabra SUITE.

Ni que decir tiene que estas comandas llevan el número de mesa, habitación, etc., para que puedan ser cargadas en la misma factura.

Estos términos franceses, así como otros muchos, se emplean normalmente en el trabajo, y aunque muchas veces pensemos que la traducción a nuestro idioma serio lo correcto, la costumbre los ha hecho norma.

### **OBLIGACIONES DEL AYUDANTE CON LA COMANDA**

Una vez que el jefe de rango ha leído la comanda, como hemos dicho, entregará al ayudante el original y primera copia. Este leerá también la comanda, con el fin de que si tuviese alguna duda consúltese a su jefe. Inmediatamente, marchará a cocina, entregando antes, en facturación los vales, recogiendo de nuevo el original, que habrá sido sellado por el facturista.

Cuando llega a la «mesa caliente» (lugar de dónde se retiran los manjares de cocina), esperara el tiempo necesario, si hubiese otros compañeros delante, su turno, entregando en mano al jefe de cocina el vale original, con la voz de: «Jefe, marchan... X número de comensales».

A continuación volverá al comedor, donde seguirá cumpliendo las órdenes que le transmita su jefe.

### **PRIMERAS OBLIGACIONES CON EL SERVICIO DE MESA**

Mientras el ayudante entrega los vales, el jefe de rango comenzará el servicio de mesa poniendo un panecillo a cada cliente. Además, es costumbre colocarle una rabanera o concha con unas bolitas o cuadraditos de mantequilla. También, y además de esto, se le suele poner unas tostadas (muchos establecimientos ponen, en vez de tostadas normales, las tostas «Melba», que son de un grosor bastante inferior y se preparan al horno, ligeramente humedecidas), colines, aceitunas, etc., es decir, algo que entretenga al cliente hasta que se comienza a servirle. La mantequilla puede tenerla en el aparador o en el buffet y las tostas suelen prepararse en Cafetería (Sección de Cocina). No olvidar que se servirán bien calientes, colocándolas, para que no pierdan calor, entre los pliegues de una servilleta.

### **COMANDA DE VINOS**

Aunque más adelante hablamos del servicio, creemos conveniente dar unas nociones muy simples sobre la comanda de vinos.

En los hoteles de lujo y restaurantes de mucha categoría suele haber una persona encargada exclusivamente de tomar la comanda de vinos. Pero no sólo es ésta su función, sino también recomendar aquellos que vayan en consonancia con los manjares solicitados por los clientes, probarlos, etc. Esta persona, que debe ser un perfecto conocedor de su profesión, es el

	<i>Universidad Pedagógica Experimental Libertador</i> <i>Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez</i> <i>Vicerrectorado de Extensión Académica</i> <i>Subdirección de Extensión IPMJMSM</i> <i>Diplomado de Profesionalización Gastronómica</i>	
Elaborado: 01/2018	<b>PROTOCOLO Y ETIQUETA EN EL SERVICIO DE RESTAURANTE</b>	<b>Página 25 de 56</b>

«sumiller o sommelier», y suele estar auxiliado por algunos aprendices, cuyo número varía según el establecimiento.

Como hemos dicho, no todos los establecimientos, a excepción de los de lujo, tienen en su «brigada» esta persona, y en este caso será el mismo maître quien tome la comanda de vinos, siendo el ayudante del rango correspondiente el encargado de efectuar el traslado de vinos al comedor.

La comanda de vinos se hace por triplicado, aunque en algunos sitios se suele hacer sólo por duplicado. En ella se suele reflejar la botella pedida por un número, pues en muchas bodegas de restaurantes es costumbre tener los vinos numerados, ya que debido a la gran cantidad de marcas se facilita el trabajo al bodeguero. La primera copia se entrega en facturación, siendo sellado por el facturista el original, que se entregará en la bodega para retirar el pedido. La segunda servirá para comprobación del ayudante y saber siempre a qué mesa corresponde ese vino; por eso decíamos al principio que es conveniente hacer la comanda por triplicado.

El especificar la marca del vino con un número tiene el inconveniente de que muchas veces la persona que transporta la botella puede confundirse al recoger el pedido, sobre todo en los lugares donde haya mucho volumen de trabajo. De cualquier forma, cada establecimiento tiene sus costumbres y el personal debe tratar de adaptarse lo mejor posible a ellas.

## **COLOCACIÓN DE CUBIERTOS EN EL SERVICIO DE MESA**

Esta operación se conoce, en el argot profesional, con el nombre de «marcar», y consiste en colocar a cada cliente los cubiertos o elementos necesarios para que éste tome los manjares que ha pedido. Para transportarlos hasta la mesa el camarero utilizará una «muletilla», que consistirá en una servilleta debidamente doblada en forma de saco sobre un plato trincherero.

La razón de emplear este sistema se debe a que el camarero no provocará ruidos con los cubiertos si van en un plato solo. Evita que los cubiertos se deslicen en éste y, sobre todo, porque nunca debe transportarlos en la mano.

Después de haber «marchado» la comanda y realizado las primeras obligaciones con la mesa, el jefe de rango cogerá del aparador los cubiertos necesarios para marcar los primeros manjares que tomará el cliente. Como norma general de esta función, diremos que «nunca se debe colocar un cubierto pasando la mano por delante del cliente».

Con el fin de dar unos conocimientos generales sobre este punto, indicaremos a continuación los cubiertos o elementos que corresponden a gran número de platos y la situación que deben tener en la mesa respecto al comensal:

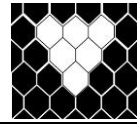
**Consomé:** Cuchara de consomé, a la derecha.

**Crema y sopas:** Cuchara sopera, a la derecha.

**Jugos:** Cucharilla de café o cucharilla larga a la derecha.

**Entremeses:** Cuchillo trincherero, a la derecha, y tenedor trincherero, a la izquierda. Se pueden poner también de postre.

Revisión: 0	<b>Elaborado por:</b> Chef Docente Alejandro Lara	<b>Página 25 de 56</b>
-------------	---	------------------------



**Caviar:** Cuchillo de postre a la derecha, y tenedor de postre, a la izquierda. Si se presenta en terrina, acompañar cucharilla de café, a la derecha del cuchillo de postre.

**Foie-gras:** Igual que el caviar.

**Cóctel de mariscos:** Tenedor de pescado, a la derecha.

**Tortillas:** Tenedor trincherero, a la derecha.

**Verduras:** Tenedor trincherero, a la derecha.

**Espárragos fríos:** Lavados con agua tibia, rodaja de limón y servilleta, sobre un plato de pan o similar, a la izquierda. Es conveniente colocar también un cuchillo trincherero a la derecha y tenedor trincherero a la izquierda, o simplemente unas pinzas de espárragos a la derecha.

**Espárragos calientes:** Cuchillo trincherero, a la derecha, y tenedor trincherero, a la izquierda.

**Alcachofas naturales:** Igual que los espárragos fríos.

**Huevos al plato:** Cuchara de consomé, a la derecha, y tenedor trincherero, a la izquierda.

**Huevos cocotte:** Cuchara de postre, a la derecha.

**Huevos revueltos o fritos:** Cuchillo trincherero, a la derecha, y tenedor trincherero, a la izquierda.

**Macarrones, Raviolis, Canelones, etc:** Tenedor trincherero, a la derecha, aunque en el caso de los Tagliattellis etc., es conveniente poner el tenedor a la izquierda y una cuchara de consomé a la derecha.

**Spaghetti:** Tenedor trincherero, a la derecha, y cuchara sopera, a la izquierda.

**Tosías (de tuétano, espárragos, etc.):** Cuchillo trincherero, a la derecha, y tenedor trincherero, a la izquierda. Se pueden poner también los mismos cubiertos, pero de postre.

**Melón con jamón:** Cuchillo trincherero, a la derecha, y tenedor trincherero, a la izquierda.

**Pescados ahumados:** Cubierto de pescado, tenedor a la izquierda, y pala (salmón, pez espada, anguila), a la derecha. Si se sirven como entremés pueden marcarse con cuchillo y tenedor de postre.

**Pescado en general:** Cubierto de pescado, aunque en algunos platos, como zarzuelas, merluzas en salsa (Koskera, Vasca, etc.), puede colocarse una cuchara de consomé a la derecha de la pala de pescado.

**Chanquetes:** Lavados con agua tibia, rodaja de limón y servilleta, a la izquierda.

**Ostras:** Lavados con agua tibia, rodaja de limón y servilleta, sobre plato de pan o similar, a la izquierda, y tenedor de ostras a la derecha.

**Mariscos en general:** Lavados, como en las ostras, y cubierto de pescado, aunque en ciertas especies, como cigalas, nécoras, quisquillas, etcétera, no es necesario ponerlo. En la langosta, cigalas, centollo, etc., colocar pinzas o tenacillas a la derecha y tenedor de marisco a la izquierda.

**Cocidos:** Cuchillo trincherero a la derecha, tenedor trincherero, a la izquierda, y cuchara sopera, a la derecha del cuchillo.

**Paella:** Cuchillo trincherero, a la derecha, y tenedor trincherero, a la izquierda.

Otros tipos de arroces, como «a la griega», Risotto Milanese, «a la turca», etc: Tenedor trincherero, a la derecha.

**Caracoles:** Pinzas, a la izquierda, y tenedor para caracoles, a la derecha.

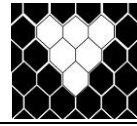
**Angulas:** Tenedor de madera o tenedor de postre, a la derecha.

**Fondue de queso:** Tenedor de fondue, a la derecha.

**Frutas frescas:** Cuchillo de postre, a la derecha, y tenedor de postre, a la izquierda. Es conveniente también poner lavaderos.

**Pomelo natural:** Cuchara de café, a la derecha, y tenedor de niño, a la izquierda.

**Macedonia de frutas o compotas:** Cuchara de postre, a la derecha y tenedor de postre, a la izquierda.



**Tartas:** Cuchara de postre a la derecha. Si sale con helado se colocaría también el tenedor de postre a la izquierda

**Copas de helado:** Pala de helado, a la derecha.

**Biscuit glacé:** Cuchara de postre, a la derecha, y tenedor de postre, a la izquierda.

**Melón (postre):** Cuchillo de postre, a la derecha, y tenedor de postre, a la izquierda.

**Soufflés:** Cuchara de postre, a la derecha. En el Sourflé Alaska se debe poner también tenedor de postre a la izquierda.

En los restaurantes de bastante categoría esta labor corresponde al sumiller y sus ayudantes. En los demás casos es efectuada por el jefe de rango y su ayudante.

Al tomar la comanda de bebidas se suele ofrecer, al principio, alguna bebida-aperitivo, que no sólo estimulará el apetito del cliente, sino además agradecerá el detalle. En algunos establecimientos suele haber en el salón un carro con las bebidas más usuales para estos momentos, así como el cristal o elementos necesarios para servirlos. No sólo se pueden ofrecer vermouths, jerez, etc., sino también algunos cócteles, que algunos clientes extranjeros, sobre todo, tienen costumbre de tomar.

Será el sumiller el encargado de preparar estas bebidas o aquella persona que el maître haya designado. En otros casos, el bar del establecimiento suele proporcionar estas bebidas, siendo en la mayoría de los casos el ayudante quien las traiga a la mesa.

Si el comensal no desea ninguna bebida, inmediatamente se le servirá agua en la copa. Para ello el camarero utilizará la jarra que debe tener en el aparador.

Sucede muchas veces que, por falta de cuidado, derrama fuera de la copa agua, y esto se debe a que al servir levanta demasiado la jarra. La forma de evitarlo es sirviendo cerca de la copa, pero sin tocarla, pasando el lito o una servilleta al terminar de servir.

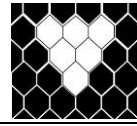
En el caso de que haya solicitado algún vino para la comida, es necesario e imprescindible no olvidar que: «Nunca se comenzará a servir los manjares en una mesa sin que se hayan servido los vinos».

Decimos esto porque es fácil comprobar que esta regla no se sigue, sobre todo cuando hay gran volumen de trabajo, unas veces por olvido, otras porque tardan en darnos el pedido, etc.

El jefe de rango deberá tener siempre en cuenta este punto. Cuando esto sucede, lamentablemente se reciben quejas, que son muy difíciles de subsanar y, sobre todo, de dejar satisfecho al cliente, quedándose éste ya con una mala impresión para todo el servicio.

## **SERVICIO DE AGUAS MINERALES**

Cada vez es más corriente el consumo de aguas minerales por parte de los clientes. La propaganda de las casas comerciales en los medios informativos, las características del agua potable en diversas zonas, etc., las han hecho imprescindibles en los establecimientos.



Antiguamente, cuando un cliente las solicitaba era debido a un malestar o enfermedad. En la actualidad no es así, ya que no sólo algunas de ellas facilitan la digestión, sino que muchas personas, con el cambio de residencia y, por consiguiente, los cambios de agua les originan trastornos gástricos, y de esta forma evitan los malestares consiguientes.

En el mercado, diversas marcas son las más solicitadas, como Solares, Fontenova, Lanjarón, Vichy Catalán, Betelu, Perrier, etc., Algunas de ellas se ofrecen naturales, sin gas; otras, por el contrario, gaseadas naturales y artificialmente, y hay casas comerciales que las presentan de los dos tipos.

La composición química de estas aguas minerales las hace tener propiedades medicinales y curativas para el tratamiento de diversas dolencias, como gastritis, hepatitis o afecciones del hígado, afecciones del aparato circulatorio, etc.

El servicio de aguas minerales no requiere un particular cuidado. Aunque en la bodega suelen tener un stock, en el frigorífico, de las diversas marcas que haya en el establecimiento, es costumbre presentarlas en un cubo de los que se utilizan para enfriar los vinos. El ayudante encargado de transportar la botella al comedor añadirá hielo y agua en el cubo, el cual se colocará cerca de la mesa, bien en un (portacubos o en un plato trincherero cubierto con una servilleta. A continuación abrirá la botella delante del cliente, quitando la cápsula metálica o chapa, según la marca. Queremos hacer una salvedad sobre este punto. En el caso de las botellas con chapa suele suceder que al destapar la botella se rompe el cristal de la boca; esto se debe a que no se pone el cuidado necesario, bien por las prisas del trabajo o por colocar mal el abridor. Ni que decir tiene que esta botella se devolverá, quedando inutilizada, pues si tratamos de servir el agua puede haber caído un cristal en el líquido, con el consiguiente peligro que esto supone.

Si servimos un agua gaseada, es conveniente traer un tapón de la (bodega (sin usar), y una vez efectuado el primer servicio colocarlo en la botella para que no pierda el gas. Esto no sólo debe hacerse por ! esta razón, sino porque en el caso de los restaurantes de hotel el cliente que resida en el mismo puede solicitar que se la guarden para el otro servicio, y de esta forma el agua no pierde sus propiedades.

## **SERVICIO DE VINOS**

Por la importancia que tiene no hemos querido incluir el servicio de los vinos con otras bebidas, que en la comanda pueden ser solicitadas.

En los restaurantes de lujo el sumiller hace de esta operación un ritual que, en muchos clientes, causa admiración.

Como norma general hay que tener en cuenta «la presentación de la botella al cliente antes de abrirla». Esta atención no sólo da categoría al establecimiento, sino que evita muchas reclamaciones, pues si, por cualquier causa, ha habido una equivocación al tomar la comanda, la botella abierta hay que devolverla, con el consiguiente perjuicio y pérdida de tiempo.

## **VINOS BLANCOS**





Los vinos blancos deben servirse fríos; para ello el ayudante preparará en el office el consiguiente cubo con abundante cantidad de hielo y un poco de agua. La temperatura más usual, en general, para el servicio de estos vinos suele oscilar entre los 6º y los 12º, sirviendo los de tipo Sauternes (dulces o semi) entre los 6º y 8º.

Una vez la botella con su correspondiente cubo y porta-cubos cerca de la mesa que la solicitó, y después de esperar unos minutos para que adquiera el vino la temperatura, se presentará, como dijimos, al cliente para que dé su conformidad. La persona que efectúa la operación de abrirla colocará una servilleta doblada longitudinalmente alrededor del cuello de la botella. A continuación procederá en el siguiente orden:

- 1.º Quitar con la navajilla del sacacorchos la cápsula que cubre la boca de la botella, pero no en su totalidad, sino cortando a medio centímetro aproximadamente.
- 2.º Introducir la espiga del sacacorchos en el centro, girando éste despacio y sin mover la botella. Hay que procurar que la espiga no sobrepase el límite del corcho.
- 3.º Al sacar el corcho no tirar fuerte, ya que puede romperse o hacer ruido, cosa que es de mal gusto y desagradable.
- 4.º Comprobar que el corcho no ha sido perforado, pues en este caso es costumbre servir un poco de vino en una copa aparte, con el fin de quitar los restos que hayan caído en el vino.
- 5.º Si el servicio del vino lo efectúa el sumiller, éste acostumbra a oler el corcho, con el fin de comprobar el estado del vino. También otras veces se sirve en el «catador» que lleva, una pequeña cantidad, para ver si está en el punto ideal del servicio.
- 6.º Sacar la botella del cubo, envolviéndola, para que no escurra agua, en la servilleta, procurando dejar la etiqueta visible.
- 7.º Servir, por la derecha, en la copa del anfitrión o la persona de más edad que haya en la mesa una pequeña cantidad de vino, con objeto de que lo pruebe y dé su conformidad. Con el fin de evitar un goteo del vino al terminar de servir, dar un pequeño giro a la botella.
- 8.º A continuación servir a los demás clientes de la mesa, siguiendo el orden de protocolo, y por último a la persona que se dio a probar. La cantidad de vino blanco a servir no debe sobrepasar de las 2/3 partes de la copa.

Es conveniente reseñar que algunos establecimientos tienen la costumbre de tener los vinos blancos en el frigorífico de la bodega. Si esto se hace únicamente para cada servicio, es indudable que no se necesita esperar tiempo para que la botella se enfríe. Sin embargo, si se dejan los vinos cierto tiempo sin ser consumidos, corremos el peligro de que al servirlos no estén en las condiciones óptimas que debían estar. Por esta razón procuraremos, a no ser marcas muy solicitadas, enfriarlos (en el momento).

## VINOS TINTOS

Los vinos tintos también requieren para su servicio un cuidado especial. Si los blancos necesitaban una temperatura óptima, éstos se recomienda servirlos entre los 15º y 18º, es decir, «chambres» (vocablo francés que se utiliza para indicar la temperatura ambiente de un comedor a la que se debe servir el vino tinto) o < atemperados. Lo ideal sería dejar los vinos el tiempo suficiente para que alcanzasen la temperatura del lugar donde se sirven, pero la premura del servicio no permite esta operación. Por lo tanto, es conveniente tener un stock con los vinos más solicitados en el restaurante o en local cercano o anexo al mismo que tenga temperatura similar.



En ningún caso se utilizará un medio artificial para lograr la temperatura adecuada, como introducir la botella en agua caliente o colocarla en el calienta-platos, etc., ya que un cambio brusco de temperatura puede echar a perder el vino. Para los vinos tintos normales seguiremos las mismas normas que para los blancos en cuanto se refiere a presentación de la botella al cliente, descorche, dar a probar, etc. Si el vino tinto es ya una reserva, requiere otras atenciones, de las que a continuación hablaremos. En primer lugar, el ayudante se proveerá de un cestillo especial que hay para colocar la botella; de esta forma sigue en la misma posición que debe tener en la bodega. Si la botella tiene polvo, suciedad, etc., no debe limpiarse, pues así es como se llevará al cliente.

Este cestillo se le puede forrar con una servilleta, con el fin de que ajuste mejor la botella y tenga una buena presentación, pero dejando siempre la etiqueta bien visible.

Aunque es norma general para todos los vinos, y con mayor razón para las reservas, el ayudante o persona que los retira de la bodega y transporta al comedor procurará moverlos lo menos posible.

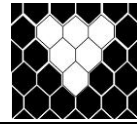
Después de mostrar la botella al cliente, operación que procuraremos efectuar siempre, se procederá a descorcharla en el mismo cestillo.

Recomendamos que se sigan las máximas precauciones, ya que los corchos de estas botellas suelen romperse con facilidad. Antiguamente, aunque todavía en algunos establecimientos se practica, estos vinos se decantaban, es decir, eran pasados a otros recipientes de cristal transparente (botellas anchas, jarras, e capacidad del cristal que se utiliza para el servicio suele ser mayor que la cantidad de líquido que hay en estas botellas, serviremos su totalidad desde el primer momento, procurando no dejar éstas sobre la mesa.

### **Transporte de manjares al comedor**

Quizás, algunas veces, el ayudante no da importancia al trabajo y misión que tiene encomendados. Podríamos decir, sin temor a equivocarnos, que su labor, un tanto oscurecida por no tener un trato muy directo con el cliente, va a ser uno de los factores primordiales en la realización de un perfecto servicio. Las equivocaciones que pueda tener dan lugar, en ciertas ocasiones, a quejas por parte del cliente, que van a ir en perjuicio no sólo de él, sino de todas las personas que forman ese equipo (cocineros, maîtres, jefe de rango, etc.), cuya misión es conseguir dejar al final satisfecho al comensal. Por esta razón ya hablamos de que una de sus obligaciones principales antes de comenzar el servicio era ponerse al corriente de todos los platos, sus características, guarniciones, salsas, etc., que van en el menú o la carta. Debe saber, cuando va a la cocina, qué es lo que debe llevarse, a qué mesa corresponde, etc., y, sobre todo, consultar o esperar que su jefe le indique el momento de traer los manjares. Hemos de pensar que el jefe de cocina no siempre puede estar pendiente de lo que se llevan los ayudantes, pues el exceso de clientes a una hora determinada puede dar lugar a lo que todos conocemos con el clásico nombre de «puré».

En estos momentos es cuando el ayudante debe mostrar su valía y conocimientos, que le servirán, no cabe duda, a una promoción por parte de sus superiores a otros puestos más elevados.



Si en el restaurante que trabaja se emplean, para los manjares calientes, platos calientes (es conveniente que siempre el ayudante repase los platos por si alguno no estuviese en las debidas condiciones), procurará recoger éstos del armario calienta-platos antes de ir a la «mesa caliente».

Muchas veces, por comodidad, por las prisas del trabajo, etc., esto no se cumple, recibiendo por parte de su jefe una reprimenda innecesaria, ya que puede ser motivo de queja por parte del cliente o pérdida de tiempo si le obligan a volver por ellos.

Si durante el servicio vemos que los platos calientes se van agotando, procuraremos ir reponiendo, según las necesidades, o indicarlo a algún empleado del office para que lo haga.

También, si el armario no es automático, vigilarémos su temperatura, para evitar quemaduras, apagándolo o desconectándolo, según el sistema que tenga, cuando lo creamos necesario.

### **TÉRMINOS QUE SE EMPLEAN PARA RETIRAR LOS MANJARES DE LA COCINA**

Ya hemos hablado de los pasos que sigue el ayudante cuando le entregan la comanda.

Durante el servicio a la o las mesas seguirá la pauta que le marque el jefe de rango. Es fácil comprender que no todos los manjares necesitan el mismo tiempo de preparación y también hemos de tener en cuenta si los manjares solicitados son del menú del día o de la carta. Los primeros, como es lógico, necesitarán un tiempo de preparación menor que los segundos, los cuales, en ciertos casos, necesitan una preparación completa.

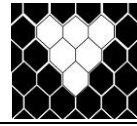
El jefe de rango indicará a su ayudante que puede empezar la mesa «X». Este irá a cocina, comprobando antes los manjares que debe traer, cogerá platos calientes si los necesita, empleando el lito para ello, y se acercará a la «mesa caliente», indicando al jefe:

#### **«Empieza la mesa número... "X".»**

A continuación, y cuando los jefes de partida correspondientes a los manjares pedidos coloquen éstos en la mesa, los retirará, comprobando si coinciden con lo que indicaba la comanda. Los trasladará al comedor, situándolos en el gueridon que su jefe deberá haber colocado cerca de la mesa que servirá. Si en ese restaurante no se trabaja con gueridon, los dejará, en el aparador o donde se acostumbre.

Hay veces que los manjares que van al principio salen del buffet, como es en el caso de jugos, entremeses, etc.; entonces esperará las órdenes de sus jefes, pues mientras él efectúa, a lo mejor, otro servicio, éste se encarga de traerlos.

El jefe de rango debe tener en cuenta, antes de empezar una mesa, el tiempo de preparación de los platos que siguen, pues debe procurarse que el cliente no espere entre el servicio de unos y otros.



Cuando el jefe de rango indique al ayudante traer los siguientes platos, éste hará las mismas operaciones que con los primeros, es decir, comprobará la comanda, cogerá platos calientes si los necesita, etc. Al jefe de cocina se dirigirá indicándole:

**«Jefe, sigue la mesa número... "X".»**

Mientras tanto, el jefe de rango desbarasará los platos, función de la que hablaremos más adelante, y marcará los cubiertos necesarios a los comensales. A este respecto queremos recordar que «nunca se colocarán los manjares en las mesas sin que los clientes tengan sus cubiertos».

Por último, siguiendo las mismas normas, el jefe de rango ordenará traer los últimos manjares que se indican en la comanda.

El ayudante, igualmente, efectuará su misión, indicando al jefe de cocina:

**«Jefe, termina la mesa número... "X".»**

Los postres, ya dijimos al hablar de la comanda, se ofrecerán al final de la comida, a excepción de los que llevan alguna preparación especial. El mismo jefe de rango puede efectuar la comanda, cuyo pedido el ayudante podrá retirar del economato, buffet, pastelería, etc., según el postre que se indique.

Puede ocurrir que los comensales sólo pidan dos platos; entonces los términos que se emplean en cocina son los de:

**«Empieza la mesa número... "X".»**

**«Termina la mesa número... "X".»**

**De esta forma se suprime el «sigue».**

**MANEJO DE SOPERAS, FUENTES, SALSERAS, ETC.**

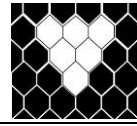
Como hemos dicho, el trabajo principal que realiza el ayudante consiste en trasladar los manjares solicitados por los clientes de la cocina al comedor.

Como es fácil comprender, casi siempre, no sólo es un manjar determinado el que tiene que llevar, sino varios, que pueden ir en fuentes o soperas, o simplemente, emplatados. Para ello, el ayudante empleará el lito, que le servirá para trabajar con mayor comodidad.

Vamos a tratar de resumir los casos más usuales que se le suelen presentar:

**1.º SOPERAS** Si el ayudante, exclusivamente, lleva una sopera, colocará primero los platos soperos y ésta encima. El conjunto lo rodeará con el lito, cogiendo los extremos de éste por debajo de los platos con la mano izquierda. También puede rodear solamente los platos con el lito y colocar encima de éste la sopera.

En el caso de que sean varios consomés lo que lleva en la sopera y, por tanto, tenga que llevar tazas calientes, hará lo mismo que la vez anterior, colocando las tazas en un plazo trincherero, que cogerá con la mano derecha.



Las soperas son presentadas en cocina en una fuente redonda, cubierta con una blonda y su tapadera. En el caso de que no fuera así, el ayudante se proveerá de otro plato soperero, no importa que esté frío, al que colocará una servilleta de restaurante y que servirá de base para la soperera.

Supongamos que debe trasladar dos soperas, platos soperos y tazas de consomé. Colocará primero los platos soperos, encima la soperera de mayor tamaño, tapando ésta con un plato trincherero, bien repasado, y encima la otra soperera. Rodeará el conjunto con el lito y lo cogerá según indicamos al principio; en la otra mano y en un plato trincherero llevará las tazas.

**2.º SOPERAS Y FUENTES** En muchas ocasiones, el ayudante no sólo debe transportar los manjares de una mesa, sino de dos. Pongamos por ejemplo el caso de que tenga que llevar una soperera y dos fuentes. Para ello colocará debajo los platos trinchereros, encima de éstos los soperos y por último la soperera. Rodeará el conjunto con el lito, dejando un extremo libre, que le servirá para coger con la misma mano una de las fuentes. Con la otra mano llevará la otra fuente, teniendo la precaución de proveerse de una servilleta, que le servirá para protegerse del calor de la fuente.

Hay ocasiones en que los ayudantes quitan la tapadera de la soperera y sitúan una fuente encima de ésta, empleando ( la mano libre para llevar salseras, fuentes con guarniciones, etc. Realmente esto no es muy ortodoxo.

### **MANEJO DE LAS FUENTES CON «CAMPANAS»**

Es costumbre de los buenos restaurantes el cubrir los manjares que van en fuentes, y son transportados por el ayudante al comedor, por unas tapaderas metálicas que se acoplan perfectamente y que se conocen con el nombre de «campanas».

Ya en la «Ordenación tu Para llevar fuentes con campanas debe colocarlas empezando por las de mayor tamaño y terminando por las más pequeñas. Los platos podrá situarlos encima. El conjunto siempre se sujetará con el lito.

Si transporta fuentes y soperas, éstas irán encima, pudiendo emplear la otra mano para salseras, guarniciones, etc.

Muchas son las variantes que se pueden presentar, siendo el ayudante, con el ejercicio de su trabajo, quien adquirirá la soltura necesaria t en estas funciones.

### **Desbarasar mesas**

Se conoce en el argot profesional como término «desbarasar» el retirar los servicios usados, bien sea de la mesa, del aparador, etc. Esta palabra, como muchas otras, tiene un origen francés (débarrasser la table.= quitar la mesa), que adaptada a nuestro idioma se ha vulgarizado de esta forma.

Durante el servicio es misión del jefe de rango .o camarero retirar todos los platos, cubiertos, etc. que el cliente va utilizando. Muchas veces el ayudante también realiza esta función,

	<i>Universidad Pedagógica Experimental Libertador</i> <i>Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez</i> <i>Vicerrectorado de Extensión Académica</i> <i>Subdirección de Extensión IPMJMSM</i> <i>Diplomado de Profesionalización Gastronómica</i>	
Elaborado: 01/2018	<b>PROTOCOLO Y ETIQUETA EN EL SERVICIO DE RESTAURANTE</b>	<b>Página 34 de 56</b>

con el fin de colaborar en ese trabajo de equipo, y del que tantas veces hemos hablado, que es tan necesario en el restaurante.

Aunque es una labor sencilla, debemos reseñar ciertas normas que el camarero ha de tener en cuenta. También el ayudante observará otras, que son de su incumbencia, en cuanto al desbarasado de material, ya sea del aparador, guerdones, etc. Citaremos a continuación aquellas que consideramos más importantes:

1. En una mesa de varios comensales nunca se deben levantar los platos mientras todos los clientes no hayan terminado, a excepción de que alguno de ellos diga lo contrario.
2. Siempre se deberá desbarasar por la derecha del cliente, a excepción de aquellos casos que sea imposible al camarero o cause alguna molestia al comensal.
3. El camarero procurará no retirar demasiados platos a la vez, pues es preferible que realice esta operación en dos o más veces.
4. Cuando en los platos quedan restos de manjares, el camarero deberá volverse al pasarlos al primer plato que retiró, ya que de esta forma evita posibles accidentes.
5. Siempre que sea factible desbarasará las mesas siguiendo el mismo orden que al servir.
6. Los platos y cubiertos desbarasados procurará dejarlos en el aparador y no en los guerdones.
7. Nunca retirará las copas introduciendo los dedos en ellas, debiendo usar siempre que se pueda una bandeja al trasladarlas.
8. Evitará hacer ruido al desbarasar, ya que puede ser molesto a los clientes.
9. Antes de servir los postres limpiará la mesa con un recogemigas o utilizando una servilleta y plato.
10. Siempre que el cliente no tome queso retirará, además de los platos de pan y mantequilla, el petit ménage (salero y pimentero).
11. El ayudante no irá al office vacío mientras haya material sucio en su aparador.
12. El ayudante desbarasará el material sucio de su aparador poco a poco, procurando llevar los platos, fuentes, etc. ordenadas, con el fin de colaborar en la conservación del material.
13. Las copas, tazas, etc., ya utilizadas por los clientes serán llevadas al office en bandeja y nunca en la mano.
14. Cualquier resto de manjar o manjares que no hayan sido servidos a los clientes serán devueltos a cocina.
15. Durante el servicio deberá el ayudante ir reponiendo el material de su aparador, con el fin de que el camarero siempre disponga de los elementos necesarios.

Estas son las normas más generales en cuanto al desbarasado de las mesas y aparador.

### **SERVICIO DE CAFES, INFUSIONES Y LICORES**

Es costumbre de los clientes, sobre todo después del almuerzo, solicitar cafés, infusiones, etc. unas veces por propia iniciativa y otras por ofrecimiento del maître.

Después de desbarasar los servicios de postres, si Ips clientes piden un café, infusión o similar debe colocarse a cada cliente que haya solicitado estas bebidas un plato de postre, donde se colocará el conjunto de taza y platillo.

Revisión: 0	<b>Elaborado por:</b> Chef Docente Alejandro Lara	<b>Página 34 de 56</b>
-------------	---	------------------------





Algunas veces surge la duda de cuándo se retiran las copas de vino al cliente. Podemos afirmar que el momento más indicado es cuando haya solicitado café o cualquier otra infusión, pues se supone que después no beberá más vino. En caso contrario, deberán dejarse las copas sobre la mesa, aunque haya consumido totalmente la botella. Sin embargo, las copas de agua se dejarán en la mesa mientras el cliente esté en ella.

Los licores son servidos en copas apropiadas, según el tipo que sea, aunque esta labor muchas veces es realizada por el sumiller si en el restaurante utilizan el carro de bebidas.

### **COBRAR FACTURAS**

Cuándo el cliente lo indique, y no antes, el camarero presentará la factura, procurando que vaya doblada, sin que se vea el importe. En el caso de los hoteles siempre se acompañará de una pluma o bolígrafo, por si el cliente desea firmar. Cualquier observación que al respectó haga el comensal se acogerá con la máxima atención, procurando darle las explicaciones pertinentes o avisando al maître para que sea él quien resuelva cualquier problema que pueda presentarse.

En estos momentos, el camarero procurará agradecer al cliente la deferencia de estar en el restaurante. Cuando dé las vueltas al cliente, se retirará prudentemente, con el fin de que el cliente no se sienta obligado a dejar una propina.

Al levantarse él o los comensales de la mesa, el jefe de rango retirará las sillas y ayudará a poner los abrigos, etc., si los traían, dando las gracias nuevamente, procurando que los clientes se vayan satisfechos hasta el último momento del servicio que les han ofrecido.

Sucede muchas veces que los clientes demoran su estancia en el local sin preocuparse de la hora, llegando ésta a la del cierre del establecimiento. Es labor del maître hacer ver esto a los comensales, procurando el jefe de rango y su ayudante no dar impresión de impaciencia, que puede ir en detrimento de un buen servicio ya realizado.

Cuando los clientes se marchan, se montará de nuevo la mesa. Es costumbre en muchos restaurantes utilizar cubres para un nuevo montaje, con el fin de evitar un cambio constante de manteles. De todos modos, si estuviesen manchados de vino, agua, etc. es preferible cambiarlos.

Si el nuevo montaje de la mesa se realiza una vez cerrado el restaurante, las copas se dejarán boca abajo, con el fin de volverlas a repasar para el servicio de cenas. Si fuera por la noche, las mesas se dejan sin montar, pues por la mañana realizarán esta función en todo el comedor y con material recién repasado.

### **Atención al cliente**

*El éxito es un camino que puede empezar en este momento, la decisión es suya...!*

### **Objetivos:**

Al acabar este tema Ud. estará en mejor disposición para utilizar todos sus recursos personales en el camino hacia el éxito.



Comprenderá la importancia de auto motivarse como único paso hacia la mejora continua.

Tendrá a su disposición las herramientas necesarias para triunfar y hacer triunfar a su equipo de trabajo.

**LOS PROFESIONALES DE LA RESTAURACIÓN U HOSTELERÍA**

Estas personas de atención al cliente son profesionales que deberán capacitarse y aprender técnicas necesarias para manejar múltiples situaciones de acuerdo al tipo de cliente.

Por ende éste profesional deberá tener ciertas características personales que serán:

**ACTITUD**

**PERSONALIDAD**

**TRABAJO EN EQUIPO**

**VOCACIÓN DE SERVICIO**

**A HIGIENE PERSONAL**



**LA ACTITUD**

**CARACTERÍSTICAS DE UNA ACTITUD POSITIVA:**

- Trabaje con ganas y con orgullo profesional.
- Sea responsable en su trabajo.
- Positivismo ante la gente.
- Trabaje en equipo.
- Demuestre iniciativa y superación.

**• TRABAJAR CON ENTUSIASMO:**

**EL CLIENTE APRECIA SU**

- Le supera personal y profesionalmente -
- Le promociona en el trabajo
- Le da satisfacción económica
- Hace felices a los demás



**VENTAJAS DE UNA ACTITUD POSITIVA HACIA LOS COMPAÑEROS:**

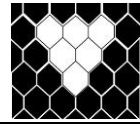
- El trabajo se hace ameno.
- Facilita la comunicación.
- Alcance de los objetivos.
- Potencia el sentido de grupo.



**ESFUERZO SI:**

- Lo acoge de forma grata.
- Le trata con respeto. Le proporciona confort.
- Le muestra interés "la frase oportuna en el momento oportuno".





**LA PERSONALIDAD**

COMPONENTES DE SU PERSONALIDAD:

• Comunicación:

ASPECTO LENGUAJE COMPORTAMIENTO



Velocidad  
 Vocabulario  
 Hablar comunicando  
 Emisión de mensajes



Aspecto:



Mirada  
 Expresión de la cara  
 Cabello y afeitado

Claros  
 Coherentes  
 Concisos  
 Tono de voz  
 Moderado  
 Melódico



Manos y uñas  
 Uniformidad (plancha y limpieza) Zapatos  
 Olor corporal.

Comportamiento

Nerviosismo o tranquilidad.

**DETALLES DE UNA PERSONALIDAD CORRECTA.**

**MOSTRAR INTERÉS POR LOS DEMÁS** Sentirnos felices de ser anfitriones

**SER COMUNICATIVO** Adelantarnos en el saludo no es una técnica es muestra de obligación

**PONERSE EN LUGAR DE LOS DEMÁS** "Empatía"

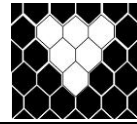
**AYUDAR Y ADAPTARSE** Enseña al compañero lo que tu sabes y aprende de él que el te puede aportar

**SINCERIDAD** "Sencillo y verdadero"

**CUMPLA Y EXLJA** "Dar ejemplo: vestimenta presencia, reposición, decoración producto"

**TRABAJAR EN EQUIPO** "la unión hace la fuerza"





**COMPORTAMIENTO LABORAL**

**HACIA SUS COMPAÑEROS:**

- Colaboración
- Respeto
- Sinceridad
- Amabilidad
- Responsabilidad



**HACIA SUS SUPERIORES:**

- Seriedad
- Lealtad a la empresa
- Honradez
- Puntualidad
- Respeto
- Positividad e iniciativa
- Responsabilidad
- Profesionalidad
- Buen vendedor



• **HACIA SUS CLIENTES:**

**CORTESÍA** Respeto y afecto.

**SIMPATÍA** - La sonrisa.

**AMABILIDAD** - Actuar de forma complaciente. Anticiparse dando los buenos días.

**COMUNICACIÓN** - Llegue a la gente

**SERIEDAD** - Nos tomamos en serio nuestro trabajo.

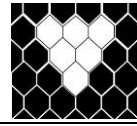
**PROFESIONALIDAD** Formación, cultura de empresa, saber estar, saber decir

**RAPIDEZ DE SERVICIO**

**CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO**- Para poder venderlo de forma convincente.

**HONRADEZ** "le damos lo mejor al precio justo"





### EL TRABAJO EN EQUIPO

#### UN EQUIPO DE TRABAJO FALLA POR:

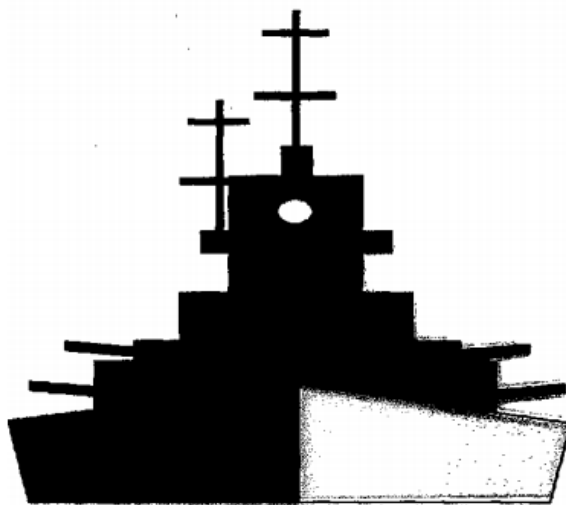
- Individualismo
- Desconfianza
- Mala coordinación
- Poca motivación
- Falta de comprensión ante necesidades de otros miembros del equipo
- Falta de objetivos y meta común
- Poca cooperación
- Falta de liderazgo.

#### • UN EQUIPO TRIUNFADOR:

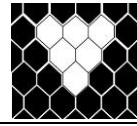
- Adecuada formación
- Buena actitud profesional
- Cooperación
- Confianza mutua
- Creatividad e innovación
- Cuenta con un líder
- No improvisa:
  - Planificación
  - Organización
  - Control
  - Información a todos los niveles.
- Busca el camino de la excelencia  
Programas de calidad.



### EQUIPO TRIUNFADOR.



- Hace su trabajo gratificante
- Es eficiente
- Lucha por objetivos comunes
- Disfruta aprendiendo de otros profesionales
- Disfruta de oportunidades de promoción
- Recibe un reconocimiento por el trabajo bien hecho
- Controla la situación y evita el estrés (control de horas punta)
- Mantiene una comunicación óptima con sus compañeros
- Recibe al nuevo compañero con alegría y colaboración



## VOCACIÓN DE SERVICIO.

**La motivación es algo que nace de Ud... mismo, nada es más fuerte que su deseo de superarse.**

El trabajo bien hecho es una fuente de satisfacciones.

Trabajar sirviendo, no es ser servil, es un acto de hospitalidad

La rutina es el resultado de la falta de creatividad

Si trabajamos una tercera parte del día, ¿porqué aburrirnos haciéndolo?

Trabajar bien nos ayuda a crecer, disfrutar, y relajarnos.

Trabajar bien:, para vivir mejor



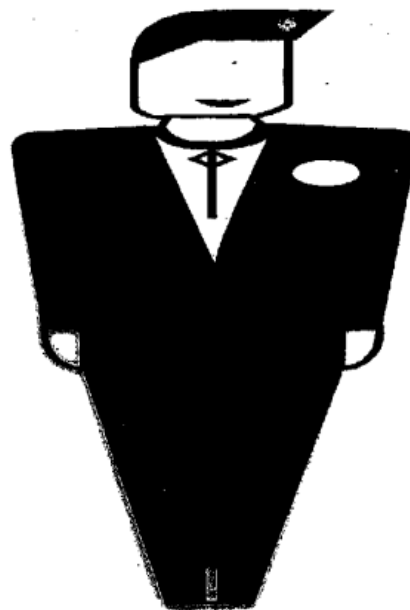
## LA HIGIENE PERSONAL.

Ud. es la imagen de la propiedad.

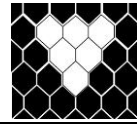
¿Le suena? - "¿Si el cuarto de bario está sucio, como estará la cocina?"

La higiene, potencia la imagen personal y su éxito.

**Ud... vende.**







**El Especial**



**¿Cómo Actúa?**

Siempre quiere algo que no tenemos, pero está dispuesto a pagarlo.

**¿Cómo tratarlo?**

No hay nada imposible.  
 El paga por lo que le gusta, no por lo que a Ud... le gusta.  
 Si le satisface, notará su agradecimiento.

**El negativo**



**¿Cómo Actúa?**

- Aún siendo parecido al especial, él solo verá defectos incluso si el trato ha sido bueno.

**¿Cómo tratarlo?**

No se preocupe en intentar cambiar su actitud, no podrá hacerlo.  
 Si se queje., propóngale corregir el problema, en su solución estará el fin de su queja.  
 Paciencia.

**El Tímido**



**¿Cómo Actúa?**

Aparentemente se muestra tranquilo y satisfecho, sin embargo, no está disfrutando. Su miedo le impide expresar sus necesidades y en la espera hasta que decide, solo ve defectos.

**¿Cómo tratarlo?**

Servirle, si sabemos como, es un placer.  
 Si lo localiza, esté pendiente de él, de sus gestos, tome la iniciativa.  
 Hágale saber que no hay porqué tener miedo.

**El Pesado**



**¿Cómo Actúa?**

No se da cuenta de que no puede estar todo el tiempo en sus mesa, entiende que su conversación es amena, y disfruta intercambiando opiniones con Ud...

**¿Cómo tratarlo?**

No le interrumpa bruscamente, ni le ofenda.  
 Escúchele con atención e interrúmpale con educación, excusándose en el servicio a otros clientes.  
 Fidelicelo, se puede convertir en un habitual de todos los días.



operaciones básicas de Restaurante y Bar

**El Alborotador**



**¿Cómo Actúa?**

Su carácter no siempre responde a su descontento, más bien a su necesidad de llamar la atención o a su estado de embriaguez.

**¿Cómo tratarlo?**

Sea firme pero no grosero, muchos ojos le miran.  
 Comuníquese con él, en un tono de voz bajo.  
 Distráigale, si consigue interesarle, se suavizará.  
 No le provoque, es lo que él espera.

**El Amigable**



**¿Cómo Actúa?**

Fomenta su vocación de servicio. Con él uno se siente como en casa. El lo está disfrutando, Ud... también. Será educado y agradecerá su servicio.

**¿Cómo tratarlo?**

Amistad no significa exceso de confianza, él es todavía el cliente. Preste más atención si cabe, es un habitual en potencia y nuestro mejor canal de distribución.  
 El 95% de los clientes se comportan como él.

**El Despistado**

**¿Cómo Actúa?**



Es el típico personaje de película, sus gestos y actos delatan su personalidad.

**¿Cómo tratarlo?**

Póngase en su lugar y trátelo cortésmente.  
 Ayúdelo a no perder la ubicación, dele información.  
 Facilite que se relaje.

**El Exigente**

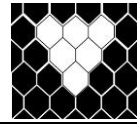
**¿Cómo Actúa?**



• Ha visto mucho mundo y sabe lo que paga, probablemente le de instrucciones de cómo son las cosas.

**¿Cómo tratarlo?**

Aprenda de él.  
 Sus caprichos, son el nivel de servicio del sector, compare su operación con otras.



Operaciones básicas de Restaura

**El Indeciso**



**¿Cómo Actúa?**

No acaba de tomar partido por algo, constantemente cambia de opinión.

**¿Cómo tratarlo?**

Paciencia y tiempo, pero no lo abandone. Analice y sugiera, a veces la respuesta está a la vuelta de la esquina. Si ya es demasiado tarde, hágaselo ver,,

**El Descontento**



**¿Cómo Actúa?**

- Lamentablemente siempre hay alguien que no ha disfrutado. Se quejará a quién sea para que su problema se solucione.

**¿Cómo**

**tratarlo?** Averigüe el problema y repítalo en voz alta. Soluciónelo, incluso si no es cierto. Pero por favor, soluciónelo, a veces basta con una disculpa. Opciones: aguantar chaparrón, invitar u hojas de reclamaciones

**Los Peques**

**HORROR ahí vienen, pero no es para tanto.**  
 Es un cliente muy delicado.

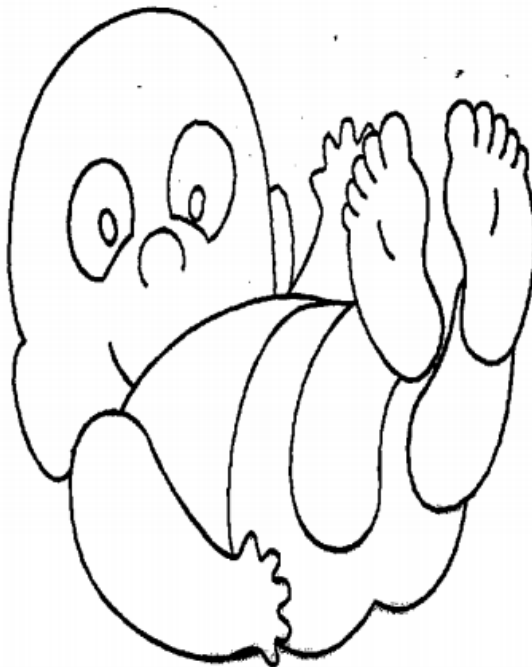
**Póngase en su sitio, Ud... también ha sido niño.**

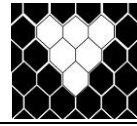
Busque un emplazamiento donde les tenga controlados, y lejos de molestar a otros clientes..

**Utilice cosas que les distraigan, pero les mantengan en la mesa, la comida, caramelos, dibujos, etc.**

Tráigales la comida lo primero de todo, la mayoría se duermen.

**Si se los gana, se ha ganado a sus padres, demuestre que le gustan.**





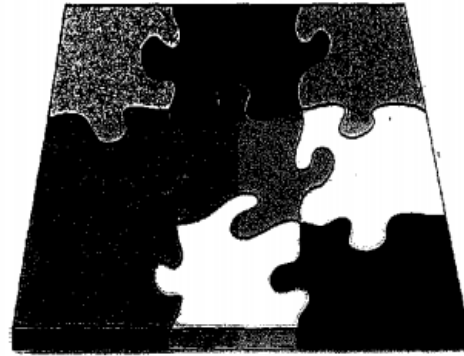
ADAPTABILIDAD.

- Situarse en el lugar de otro y preguntarse:

¿Qué es lo que necesita?

¿Es suficiente con lo que tiene o puedo darle algo más?

¿Qué necesidades encubiertas tiene?



**¡No ir de perdona vidas!**

## **RECUERDE SIEMPRE**

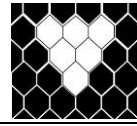
Un cliente no es un enemigo.

Un cliente es la esencia de nuestro negocio.

Mire de frente al cliente y si es necesario, baje un poco la cabeza.

Un cliente es nuestro mejor invitado que llega a casa.

| El cliente oye, huele, siente y ve. No grite, cuide su higiene y ordene el entorno.



## ¿Qué molesta al cliente?

- La falta de higiene en el personal.
- Vestimenta inadecuada del personal.
- Que no le reciban a la entrada.
- Que el camarero no lo vea.
- El ritmo del servicio inadecuado.
- Los ruidos.
- Que el personal no sonría.
- Mala relación calidad-precio.
- Materia prima inadecuada.
- La falta de limpieza en general.
- Mala colocación del producto.
- El mobiliario incómodo.
- Elaboración inadecuada de los platos.
- Mala presentación de los platos.

Un negocio sin clientes no es un negocio.

No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.

Nuestro trabajo es servir al cliente.

No es sólo su dinero, él tiene sentimientos como los nuestros.

Su dinero, paga nuestro sueldo.

Nuestra labor es averiguar sus necesidades y satisfacerlas.







**La acogida**

**La acogida es el momento clave para enfrentarnos a la capacidad de adaptarnos a nuestros invitados.**

Durante la acogida interpretamos los signos que nos indican quién es el **anfitrión**, quienes son sus invitados, cual es su **estado de ánimo**, que trato debemos de ofrecerles, que imagen tienen de nuestros servicios.

La acogida nos comunica, a través de aspectos sonoros y de imagen, como son nuestros **invitados**, sus **esperanzas**, sus **necesidades**.

La acogida es el momento para demostrar nuestra **personalidad**, nuestra **vocación de servicio**, la **imagen** que nuestro lugar de trabajo, y nosotros mismos proyectamos.

## PASOS DE LA ACOGIDA

### **Reciba con una sonrisa**

**Muéstrese espontáneo y dispuesto**  
**"tome la iniciativa"**

**Sea amable y Cortés**  
**"Tú marcas la diferencia"**



**SÍ PUEDO**  
**"actuar con empatía"**




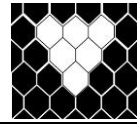
## EN LA ACOGIDA COMIENZA SU LABOR DE VENTA

- Acogida de forma amable y rápida" No hacer esperar a ningún cliente, Sonría".  
Si conoce su nombre pronúncielo. Si son clientes habituales déles la bienvenida y dígales que está contento de verles de nuevo.  
Procure situar a las personas mayores en lugares donde no haya corrientes de aire.  
Cuando haya niños pequeños en lugares más apartados.  
Ayudar si hay paquetes.  
Ayudar si son inválidos o ancianos.  
Cerrar ventanas o correr cortinas si nos lo piden.  
Asegurarse de que la mesa está limpia y dispuesta antes de que se siente el cliente.  
Mantener los vasos llenos  
Nunca pero nunca entregar una carta con manchas.  
Permitir un cierto tiempo a los clientes para que lean la carta o menú.  
Si se les ve dudosos tratar de ayudarles en la elección.  
Si hay sugerencias comentarlas o mejor escribirlas.  
Si no ven bien ayudarles.  
Indicar si hay niños la existencia de menús especiales para ellos.

### **UTILIZAR LAS PALABRAS GRACIAS Y POR FAVOR**

#### *La importancia de los clientes*

- 
- Cuesta 5 veces más conseguir un cliente nuevo que mantener uno habitual.
  - El cliente leal expresa sus quejas.
  - Cada cliente satisfecho recomienda a 2 o 3 personas nuestro centro.
  - Cada cliente entusiasmado recomienda a 10-12 personas nuestro centro.



## FACTORES DE ÉXITO EN LA OFERTA GASTRONÓMICA.

### **LA OFERTA GASTRONÓMICA:**

- Pretende interesar al invitado y despertar la venta.
- Pretende generar una venta cruzada de productos laterales.
- Aspira a generar una rotación óptima de todos los productos en la carta.
- Persigue vender a aquellos productos con mayor margen de beneficio.

### **CONOCER LA OFERTA GASTRONÓMICA AYUDA A VENDER PORQUE:**

- Nos da seguridad sobre nuestros productos.
- Nos ayuda a adaptarnos a las necesidades de nuestros invitados.
- Demuestra nuestra vocación de servicio.
- Nos hace aparecer como los mejores profesionales.

## SUGERENCIAS

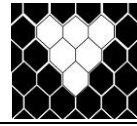
Las recomendaciones del Chef se componen de:

Sugerencias diarias:

- Ofrecen una alternancia para los clientes habituales en la Carta estática del restaurante.
- Suponen una demostración de las habilidades extras del equipo de cocina y servicio.
- Permiten una rotación y salida de géneros.
- Satisfacen una imagen de calidad y trabajo de productos frescos y novedosos.

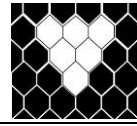
**Menús de Degustación:**

- Muestran lo mejor de las habilidades de nuestro equipo.
- Conducen a una venta global de elementos de la oferta gastronómica y una mayor facturación por cubierto.
- Crean una necesidad investigadora en nuestros invitados.



## SABER INTERPRETAR LAS DEMANDAS DE LOS INVITADOS.

- El anfitrión lidera la mesa. **Ud... ayuda al anfitrión a tomar decisiones:**
  - Gracias a su imagen y la confianza que expresa.
  - Mediante consejos.
  - Mediante sus gestos.
  - Mediante la muestra de elementos tangibles que despierten su interés.
  - Interpretando sus deseos y traduciéndolos en realidades o similitudes.
- El anfitrión es un explorador perdido en la jungla que necesita un guía.
- El anfitrión basa sus necesidades:
  - En referencias boca a boca.
  - En experiencias propias y las expectativas generadas por éstas.
    - Sobre el mismo establecimiento.
    - Sobre establecimientos parecidos
- Anticípese y adivine, libre a una invitada de tener que preguntar por el aseo.
- Solicite a la cocina un aperitivo extra, o de mayor calidad.
- Haga notar a sus invitados un trato especial, sin caer en el error de menospreciar a otros, trate a .sus hijos como a sus sobrinos.
- Sorprenda a sus mejores invitados con un café, una copa de vino dulce con el postre.
- Si por casualidad escucha que hay un cumpleaños en la mesa, pida una tarta en cocina.
- Si el invitado ya se lo ha pedido, sorpréndalo con una copa de cava.
- Dé una flor a sus mejores invitadas, no escatime halagos si son merecidos



## TÉCNICAS DE VENTA EN RESTAURACIÓN.

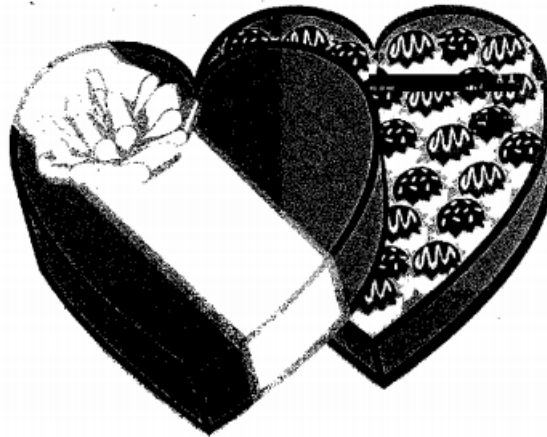
### • SOMOS VENEDORES DE FELICIDAD.

Un restaurante no vende únicamente comida y bebida.

Vende entretenimiento.

Vende una experiencia completa.

Las experiencias se hacen a través de todos, y con la ayuda de todos los elementos físicos e intangibles que hacen un restaurante.



### • VENDER ES:

- Satisfacer las necesidades de nuestros invitados, y la prosperidad económica de nuestra empresa.
- Conocer a nuestro invitado, el producto que ofrecemos, su necesidad por éste.
- Descubrir en que momento lo necesita, guiarlo en su elección.
- Indicarle aquellos productos de entre nuestra oferta, que más le satisfagan y a la vez, produzcan el mayor rendimiento para nuestra actividad.

### • PARA VENDER SE NECESITA:

- Habilidad
- Seriedad
- Inteligencia
- Confianza
- Lealtad
- Honradez
- Simpatía

**Nadie puede vender lo que no conoce bien**





## TRUCOS EN LA VENTA

Cuando un cliente pida una cerveza en vez de preguntarle ¿grande o pequeña?, decir simplemente ¿grande señor?. La mayoría de la gente dirá que sí.

Empiece con una proposición con la que crea que el cliente pueda estar de acuerdo.

Hágala de una manera interesante.

Hágala de modo que se vea sinceridad en sus palabras.

Haga referencias a su buen sabor y aroma.

Haga preguntas para luego hacer algunas sugerencias adicionales.

Hay gente que no sabe mucho de restaurantes y que están deseosos de que se les sugiera o ayude.

Conozca bien los vinos, para así poder sugerirlos.

### **MANUAL DE BUENAS COSTUMBRES Y MODALES. URBANIDAD Y BUENAS MANERAS.**

1. Es un punto muy importante de la buena educación el saber trinchar, servir a todos los demás y servirse a sí mismo, de una manera oportuna, delicada y fácil; pues nada hay más desagradable que ver a una persona que sirve un plato intempestivamente, que hace saltar del trinchar las comidas sólidas, que derrama los líquidos, que distribuye los manjares en cantidades excesivas, que aparece, en fin, en tales actos llena de perplejidad y de embarazo. En las comidas, con los comensales sentados, los diversos platos son presentados por los sirvientes puestos en fuentes apropiadas y las carnes cortadas en presas fáciles de servir.

2. Procuraremos presentar aquí las reglas más importantes sobre la manera de ejecutar convenientemente estas operaciones; pero téngase entendido que la destreza y tino que en general requieren, son casi exclusivamente el resultado de la observación y de la práctica. Cuando la comida es para más personas de las que caben cómodamente en nuestra mesa se puede invitar a una comida de buffet, en cuyo caso cada invitado se sirve a sí mismo lo que apetece de las diversas fuentes colocadas en la mesa. También se suele servir una comida de pie, en cuyo caso la dueña de casa o el servicio se encarga de servir y distribuir los platos a los invitados que permanecen en los sitios que más les acomoda.

3. Debe tenerse un especial cuidado en no servir nunca un plato fuera de la oportunidad debida; y bien que en este punto haya alguna variedad, no por eso dejan de existir reglas que tienen generalmente una aplicación uniforme y constante, las cuales pueden reducirse a las dos siguientes:



3.1. En la primera mesa, después de tomada la sopa, se sirven el pescado, los pasteles y todos los demás platos que necesitan del uso principal del tenedor y al fin los platos fuertes, las ensaladas y la caza.

3.2. En los postres, se sirven en primer lugar las frutas crudas; en segundo lugar los lácteos; en tercer lugar las tortas y demás preparaciones de harina; en cuarto lugar las compotas, frutas secas, etc. y por último los dulces.

4. Jamás nos pongamos de pie ni para trinchar ni para servir; este es un acto que reúne a la vulgaridad e inelegancia, la circunstancia de ser extraordinariamente molesto y fastidioso para las personas que se encuentran inmediatas. Y cuando el plato que hayamos de acercarnos con un u otro objeto esté distante, hagámoslo traer a nuestro puesto por alguno de los sirvientes.

5. Para trinchar un ave, se principia por separar de ella el ala y el muslo, prendiéndola y asegurándola con el tenedor, e introduciendo acertadamente el cuchillo en las articulaciones; y ejecutada esta operación, se van cortando longitudinalmente rebanadas delgadas de la parte pulposa, la cual ha quedado ya descubierta y desembarazada.

6. De las aves pequeñas se deja el caparazón en el trincherero, y se sirven los cuartos y la pulpa, teniendo el cuidado de dividir aquéllos previamente por las articulaciones; pero de las aves grandes tan sólo se sirve la pulpa, dejando todo lo demás en el trincherero.

7. Las carnes se dividen en rebanadas delgadas al través de las fibras musculares; pero de una pieza que trae huesos adheridos se cortan también rebanadas longitudinalmente, cuando se hace difícil el corte transversal.

8. El jamón, aunque contiene un hueso, no se corta jamás longitudinalmente, sino en rebanadas transversales muy delgadas, y dejando a cada una de ellas la parte de grasa que naturalmente saquen en el corte.

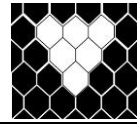
9. Las rebanadas de todas estas piezas se sirven con el tenedor, auxiliado siempre del cuchillo.

10. El pescado no se divide con cuchillo; la parte que ha de ponerse en cada plato se toma con una cuchara, o con una paleta de plata a propósito para este objeto.

11. Para servir un pastel, se corta con el cuchillo la parte de pasta correspondiente al relleno que va a servirse, y todo ello se pasa al plato por medio de la cuchara, cuidando de poner en éste la pasta sobre el relleno. Generalmente la dueña de casa sirve en la mesa las fuentes que traen del interior ayudada por alguna íntima o pariente y los sirvientes alcanzan los platos a los invitados siguiendo las reglas de servir primero a las señoras por orden de categoría y lo mismo a los caballeros.

12. Todos los demás platos se sirven por medio del tenedor y el cuchillo, o de la cuchara, según la naturaleza de cada uno; y cuando es necesario auxiliar la cuchara, esto se hace con el tenedor.

13. La forma de las partes que se tomen de un original, y la colocación que se les dé en cada plato al servir las, deben ofrecer siempre una apariencia agradable a la vista.



14. La sal y la salsa se toman con una cucharilla que acompaña siempre al salero y a la salsera; y el azúcar, con unas pinzas que acompañan al azucarero, cuando éste se presenta en forma de cubitos, de lo contrario se usará la cucharilla destinada a tal efecto. La sal puede tomarse, a falta de la cucharilla, con un cuchillo que aún no se haya empleado en ningún otro uso.

15. Jamás tomemos la comida del original haciéndola pasar por la orilla del plato, ya sea que usemos para ello del tenedor y el cuchillo, o de la cuchara.

16. Cuando vayamos a servir de un plato a todos los circunstantes, tengamos presente el número de éstos, a fin de arreglar las proporciones de manera que no llegue a apurarse el contenido del plato antes que todos queden servidos.

17. Sirvamos siempre los platos con la delicadeza que es propia de la sobriedad que en todos debemos suponer, y seamos en esto todavía más escrupulosos respecto de las señoras, para quienes sería un verdadero insulto un plato servido con exceso.

18. Siempre que nos toque servir a los demás, cuidemos de destinar a las señoras y demás personas a quienes se deba especial respeto, aquellas partes de los manjares que sean más agradables y más fáciles de comerse.

19. Cuando hayamos de servir salsa a una persona, pongámosla siempre al lado y nunca encima de lo que contenga su plato.

20. Al hacer circular un plato entre todos los circunstantes, cuidemos de poner en él un tenedor o una cuchara, según que el contenido del plato debe tomarse con uno u otro instrumento.

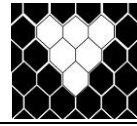
21. Cuando circule un plato común, un caballero no se servirá a si mismo antes de haber servido a la señora que tenga a su lado.

22. En el caso del párrafo anterior, los caballeros dejarán siempre para las señoras, y los inferiores para los superiores, la parte más agradable y más fácil de comerse de lo que contenga el plato que circula.

23. No nos sirvamos nunca demasiado de ningún manjar. Aún en la mesa de familia, vale más servirse dos veces, que ofrecer a los demás la desagradable impresión que produce siempre un plato servido con exceso.

24. No pongamos nunca en nuestro plato, ni a un mismo tiempo, ni sucesivamente, diferentes comidas que hayan sido preparadas para ser servidas separadamente.

25. Cuando nos sirvamos licor o agua, o sirvamos a una persona que esté situada a nuestra izquierda, tomemos la botella con la mano derecha; y cuando hayamos de servir a una persona que ocupe nuestra derecha, tomémosla con la mano izquierda, pues no debemos jamás servir el licor ni el agua sino por el lado de la botella donde se encuentre uno u otro pulgar. En las comidas sentadas, los vinos son servidos por los sirvientes en la mesa después de cada plato, en las copas que están colocadas frente a cada comensal para ese efecto. En las comidas de pie se pasan las



copas ya servidas por medio de azafatas cuidando siempre que estén acompañadas por copas de bebidas sin alcohol para las personas que no desean tomarlo.

26. No pongamos nunca en el vaso o en la copa mayor cantidad de licor o de agua, que aquella que vayamos a tomar de una vez. Sin embargo, hay licores que se sirven expresamente para saborearlos, como sucede en general con los licores dulces, y con otros que enseñará la práctica de las sociedades de buen tono.

27. Es sobremanera impropio que nos sirvamos, o sirvamos a otra persona licor o agua, hasta llenar enteramente el vaso o la copa.

28. Cuando se nos sirva licor o agua por otra persona, luego que tengamos la cantidad que nos baste, se lo indicaremos por medio de la palabra, o bien levantando suavemente el cuello de la botella con el mismo vaso o con la copa. Y cuando seamos nosotros los que hayamos de servir a otra persona, hagámoslo sin precipitación, a fin de que podamos detenernos fácil e inmediatamente cuando ella nos lo indique, y no vaya a quedar en su vaso o en su copa mayor cantidad que la que quiera tomar.

29. Al poner en una taza café o cualquier otro líquido, hagámoslo de manera que no llegue a rebosar.

30. Cuando vayamos a servir licor de una botella, aún no decantada, pongamos primero en nuestro vaso o en nuestra copa una pequeña cantidad, siempre que hayan podido caer dentro de aquélla, al destaparla, algunas partículas de corcho o de lacre.

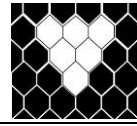
31. Siempre que pidamos algo a una persona que se encuentre en la mesa, emplearemos una frase atenta, como "hágame usted el favor", "tenga usted la bondad", etc. Cuando una persona nos pregunte si queremos tomar de algún plato o de algún licor para servirnos, y estemos dispuestos a aceptar el ofrecimiento contestaremos con la frase "si usted me hace el favor", u otra semejante; y cuando hayamos de contestar que no aceptamos, daremos siempre las gracias a la persona que nos hace el obsequio de dirigirnos la pregunta.

32. Cuando una persona nos sirva alguna cosa, ya sea a petición nuestra o por ofrecimiento espontáneo, le daremos las gracias en breves palabras, haciéndole al mismo tiempo una ligera inclinación de cabeza.

33. Los buenos vinos son verdaderamente obras de arte, y aunque muchos de nosotros no gustan de aquéllos, deben saberlo, desde el momento que los vinos han formado siempre parte de la vida cultural y de los conocimientos de las civilizaciones antiguas.

34. Quien entiende de vinos, es por lo general muy exigente acerca de las ocasiones y momentos propicios para servir aquéllos. Sin embargo, como el espacio de que disponemos en esta obra no es para el estudio de los vinos, sino para disfrutarlos, es conveniente saber cómo debemos conducirnos al respecto.

35. La cocina francesa ha estado siempre íntimamente ligada con los vinos, y en el mundo entero se da por contado que determinados vinos se llevan bien únicamente con ciertos alimentos. No es



fuerza beber cuando no se quiere hacerlo, pero si se hace, es preciso saber cómo hacerlo. Hemos recopilado en esta sección los conocimientos sobre la materia reunidos por los epicúreos, y nos ayudarán aquéllas a evitar vulgaridades con los vinos, al mismo tiempo que nos ilustrarán para saberlos usar y escoger.

36. Antes de seguir adelante, es preciso indicar que en la mesa se disponen, además del vaso o copa destinada al agua, tantas copas como clases de vinos hayan de servirse. La colocación debe ser artística, bien en forma de triángulo o de cuadrilátero. No se pondrán nunca más de cuatro copas a la vez en cada cubierto. Los vinos de tipo Sauternes y del Rhin se sirven en copas de color, y los licores en copitas blancas, de manufactura especial.

37. El vino no se debe beber de un golpe, sino que hay que ir paladeando poco a poco para saborearlo. Los conocedores se sienten molestos cuando ven a una persona mal educada que trasegar de un golpe el vino de una copa. El placer del vino está en el Bouquet que le da la edad, el sol y la calidad de las uvas. Ya puede comprenderse con esto que para ser buen catador, se necesita ser todo un artista.

38. Hablando en términos generales, el buen Epicuro prefiere los vinos tranquilos a los espumosos, mientras que los novatos no se dejan impresionar por las burbujas. La copa se lleva a la boca lentamente, cuidándose mucho de no echarla atrás, sino ir la inclinando hacia adelante. La copa se toma con la mano derecha, asiéndola un poco más arriba del pie por el asiento, con tres o cuatro dedos. La distinción u ordinariéz prestada a este acto, habla de las personas.

39. Los vinos deben servirse en el orden siguiente: Con la sopa, Madera, Jerez, Sauternes dulce o sus similares; con los entremeses, vinos ligeros y secos, como el Sauternes y el Borgoña blancos; con los ostiones, vino blanco, como el Hock, el Mosela, al Alsaciano o el Borgoña blanco; las aves, las carnes y las verduras se acompañan de vino rojo, del tipo Burdeos; y, con el asado se sirven vinos tintos del tipo Borgoña o del Rona. El café se acompaña con cognac o con licores, tales como el Chartreuse, el Benedictine, la Cremé de Mente, la Cremé de Cacao, etc.

40. No es preciso servir distintos tipos de vino con cada platillo, y resulta muy provechoso atenerse a las siguientes indicaciones:

40.1. Para el almuerzo, generalmente se sirve un vino, ligero, que se lleve con todos los platillos. Son buenos el Jerez, Sautornes, el Borgoña blanco suave, o el vino tinto suave, llamado también clarete.

40.2. Para una cena de confianza, basta también una sola clase de vino, pero ha de ser suave, indistintamente blanco o tinto.

40.3. Para una cena ceremoniosa o banquete, se siguen estas dos reglas, a saber: los vinos blancos se sirven antes que los vinos rojos; los vinos tiernos deben servirse antes que los vinos añejos, para que los primeros no nos sepan mal.

41. No insistamos jamás en que nuestros invitados han de beber, si ellos no quieren hacerlo. Probemos siempre de bebidas libres de alcohol para quienes las prefieran. Es costumbre ofrecer licores de dos o tres clases al mismo tiempo, colocadas las copitas en una bandeja. Los licores



	<i>Universidad Pedagógica Experimental Libertador</i> <i>Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez</i> <i>Vicerrectorado de Extensión Académica</i> <i>Subdirección de Extensión IPMJMSM</i> <i>Diplomado de Profesionalización Gastronómica</i>	
Elaborado: 01/2018	<b>PROTOCOLO Y ETIQUETA EN EL SERVICIO DE RESTAURANTE</b>	<b>Página 56 de 56</b>

más usuales y sabrosos son: Cognac, Peach, Apricot o Cherry Brandy, Cointreau, Kummel, Benedictine, Cremé de Menthe.

42. La embriaguez rara vez se ve entre las personas que hacen del vivir un arte. Los conocedores saben que pueden hacer que la vida les proporcione los mejores ratos, y el embotamiento de los sentidos nos roba de las percepciones de las delicias del vivir. El sentido común aconseja a este respecto quedarse atrás, mejor que intentar adelantarse a los otros. Las personas decentes nunca preceden fundándose en el adagio de que si poco es bueno, más mejor. Saben los funestos resultados del abuso.