

*** MANUAL DEL
CAMARERO PARA
HOTELES Y
RESTAURANTES.**

LIC. WILMA ALCANTARA

INTRODUCCION

El trabajo en los establecimientos que ofrecen un servicio de restauración o de comidas cuenta con un elemento fundamental que no se da en otro tipo de trabajos: “**La Atención al Cliente**”.

El profesional deberá desarrollarlo contando con elementos materiales que definirán el servicio de un comedor o restaurante.

En este manual trataremos de conjugar todos los elementos y formas necesarios para que el lector pueda, de una manera sencilla asimilar y ejecutar las reglas, concebir el conocimiento necesario para el desarrollo de su actividad.

Es importante que se entienda que las informaciones contenidas en este manual, no están dirigidas única y exclusivamente a personas ligadas a este tipo de trabajo; Si no cada una de las personas que les interese conocer como ofrecer a sus invitados un excelente servicio. Debemos entender que cuando aprendamos a ofrecer un excelente servicio es cuando podemos afirmar que tendremos mejores beneficios.

PERFIL DE PUESTO

CAMARERO:

- Es responsable del correcto montaje de las mesas.
- Doblajes de Servilletas y Brillado de la cristalería y Cubertería
- Cambio de Blancos Sucios por limpios
- Conocer el correcto montaje de la vajilla, cubertería y la cristalería
- Responsable de tener surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario para el mismo: Servilletas, Saleros, Pimenteros, Azucareras, Cubertería, Etc.
- Acomodar a los comensales en sus respectivas mesas.
- Servicio de agua, pan y mantequilla a los comensales.
- Se encarga de tomar órdenes de bebidas y servir los alimentos a los clientes.
- Servir el almuerzo, postres y café a los clientes
- Retirar los platos sucios de las mesas.
- Limpiar las mesas después del almuerzo (Crumb)
- Mantener las mesas siempre limpias y debidamente montadas.

APARIENCIA PERSONAL

- Uniformes en buen estado.
- Pelo recogido (en el caso de las Damas) y recortado (en el caso de los caballeros).
- Uñas cortas, limpias y sin esmaltes.
- Maquillaje discreto (para las Damas).
- Zapatos limpios y en buen estado.
- No usar joyas. En caso de utilizarlas deben ser cortas y discretas.

MISE-EN-PLASE

DEFINICION:

Se conoce con este nombre a todas las operaciones necesarias que se efectúan para preparar el comedor antes de iniciar el montaje para el servicio.

Este trabajo lo realizan aquellas personas que han designado el encargado del servicio.

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, según se va preparando el material, también se puede ir montando las mesas.

Otro de los pasos dentro de este renglón es el “**Repaso Del Menage**”, entendiéndose por “Menage” el conjunto de salsas, especias, etc. Que se usan en el servicio al cliente.

Es importante efectuar diariamente una buena “*Mise-en-plase*”, ya que una falta de la misma puede crear un factor negativo para el Restaurante por la falta de higiene, orden y rapidez a la hora del servicio.

MONTAJE DE LAS MESAS

Antes de colocar los manteles en las mesas habrá que rectificar la posición de las mismas, ya que muchas veces, al levantarse los clientes, 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 puedan variar su distribución. De todos modos lo que sí podemos es fijar una distancia mínima entre mesa y mesa, que sería de 1m. a 1.20 m; También podemos indicar, como norma, la colocación de mesas de tal forma que al sentarse el cliente no le dé la espalda, completamente, a la puerta de entrada del comedor. Entre silla y silla en la mesa se debe dejar un margen o espacio de 70 cm, para que comensales no choquen entre sí al momento de comer y los camareros puedan servir las comidas sin necesidad de tocar, ensuciar o molestar a los clientes.

Una vez efectuada la revisión de las mesas se procederá a la colocación de los manteles. Al colocar los manteles sobre la mesa, se debe comprobar que los ángulos o faldas caigan sobre las patas de la mesa a la misma altura y que quede bien alisado sobre la superficie de la mesa. Es importante revisar que estas mesas no tengan problemas con el desnivel de que puede presentar el suelo en un momento determinado; para evitar de esta manera que la mesa quede “cogeando”

La vajilla que se ponga en la mesa dependerá del tipo de servicio que se da en el comedor. En caso de que principalmente se trabaje a la carta, colocaremos:

Plato Trincherero o Plato Base (de loza, metálico o a elección), de tal forma que el borde del plato coincida con el de la mesa, o a un centímetro de éste.

Plato de pan, situado a unos tres centímetros a la izquierda del trincherero y unos diez centímetros del borde de la mesa.

Cuchillo de mantequilla, colocado sobre el plato de pan.

Copa de vino a la derecha de la copa de agua, pero más cerca del borde de la mesa.

Servilleta en el plato trincherero; teniendo en cuenta que la servilleta tiene diversas formas de colocarse en una mesa.

En cuanto a la cubertería, se colocará la cuchara del consomé y los cubiertos de entrantes y entremeses, es decir, un tenedor y un cuchillo. El resto, con previsión de repuesto para cada cubierto preparado en las mesas. Los platos de carnes y los de pescado se servirán con cubiertos distintos, procediendo a la retirada de unos para reponerlos por otros. Los cubiertos se colocarán de una manera práctica; de esta manera, la cuchara y el cuchillo se colocarán a la derecha del plato, cuidando que la hoja del cuchillo se encuentre orientada hacia dentro del plato, para que el comensal no la roce nunca. Los tenedores se colocan a la izquierda del plato. Y a la izquierda, también, y un poco más arriba, se coloca el plato destinado al pan. Los cubiertos para el postre se colocarán al frente de cada plato base, de forma tal que el tenedor de postre se pueda bajar por la izquierda y la cucharilla de postre por la derecha.

Los cubiertos serán llevados por los jefes en un paño, y siendo cogidos por el mango cuando se colocan en la mesa. También se puede emplear un plato cubierto con una servilleta. Las copas irán en bandeja, cogiéndolas por su base para ser puestas en la mesa. Las servilletas se transportarán en un plato trincherero, cogiéndolas con unas pinzas para ser puestas en el plato – base, evitando de esta forma manosearlas.

Además, en la mesa irá el “Petit Menage”, que será distribuido en cada mesa, una vez se necesite, de lo contrario se mantendrá en la mesa auxiliar del camarero, los distintos aderezos para las comidas, como son las aceiteras y vinagreras, las mostaceras, los saleros, los azucareros, los pimenteros y los ceniceros.

Cada día deberá limpiarse con esmero cada uno de esos recipientes. En el caso de la aceitera, cada vez que se usa se mancha, puesto que el aceite rebosa siempre. La vinagreta concentra el ácido del vinagre, por lo que necesita también cuidado diario. El salero debe cambiarse y removerse cada día para que la humedad no afecte a la sal.

La uniformidad de la vajilla y elementos complementarios es importante para conseguir un servicio más esmerado y limpio. Los recipientes deberán ir llenos, por lo menos hasta su tercera parte.

Una sencilla decoración floral en la mesa puede realzar el conjunto de la misma, pero debemos atenernos a las siguientes normas:

- * Emplear flores naturales, desechando las de plástico u otras imitaciones.

- * Procurar que la altura de las flores no se interpongan a la visión de los clientes.

- * Usar flores sencillas de la temporada, como claveles, rosas, etc.

- * Cambiar el agua de los floreros diariamente, procurando que éstos se limpien antes de poner las flores.

En caso de que la Empresa así lo estime conveniente, pondremos “ Ten Cards” o “menú de alimentos & bebidas” en las mesas. Los Ten Cards podemos usarlos para promocionar platos o bebidas nuevas en el Menú o Algunos Especiales de temporada.

FORMAS DE SERVIR

En el restaurante se utilizan diversas formas de servicio al cliente, que normalmente van en consonancia con la categoría del establecimiento.

- *Servicio Emplatado*: Es el más Sencillo, ya que los manjares vienen servidos en sus platos desde la cocina y el camarero sólo tiene que pasar el plato al cliente. El manjar se pasará al comensal por la derecha del mismo, procurando el camarero que sirva de no meter el dedo pulgar en el plato, costumbre que denota una falta de cuidado e higiene en el servicio. 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.

- **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 un tenedor trincherero) o el cubierto necesario para que este se sirva a su gusto. Este tipo de servicios tiene la ventaja de evitar desperdicios; pero es incómodo y un poco lento, de ahí que casi no se utilice.
- **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 que lleva en la mano derecha. Tanto el servicio a la francesa como a la inglesa el camarero antes de poner la fuente sobre la 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.

- *Servicio con Gueridón 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 gueridón o mesa auxiliar correspondientes a la mesa que se va a servir, situando los platos a un lado. En el caso de que este sea algún manjar especial, se presentará previamente, a los comensales o bien al anfitrión para que éste dé su aprobación, haciendo ver de esta forma la labor de la cocina. El camarero se proveerá de pinzas, cuchara en la mano derecha y tenedor en la izquierda, e irán pasando los manjares a los platos. Luego el camarero pasará los platos a los comensales, haciéndolo por la derecha de éstos.

SERVICIO DE ALIMENTOS & BEBIDAS.

En el momento de abrir el comedor de un establecimiento o el salón de un restaurante todo el personal del mismo debe estar dispuesto para comenzar el servicio. Esto quiere decir que cada persona estará en posición correcta y guardando la compostura debida, esperando la llegada de los clientes. 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, etc., 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.

La entrada del cliente en nuestro establecimiento es el momento indicado para que éste comience a sentirse a gusto en nuestro restaurante; por esta razón, siempre deberá haber alguien que lo reciba, 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 ofrecemos una mesa, acompañándole hasta la misma, aceptando, siempre que sea posible, cualquier sugerencia que el cliente nos haga respecto al lugar que desea ocupar. Una vez realizados estos movimientos se procederá a tomar la comanda.

Se conoce por “**comanda**” el vale que, por triplicado, efectúa el capitán o los camareros de los manjares y bebidas 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 o menú.

Al llegar el cliente se deben tomar las comandas de bebidas, se suele ofrecer, al principio, alguna bebida - aperitivo, que no sólo estimulará el apetito del cliente, sino además agradecerá el detalle. Si el comensal no quiere ninguna bebida, inmediatamente se le servirá agua en la copa, para ello que camarero utilizará la jarra que debe tener en el aparador o mesa auxiliar de trabajo.

Sucede muchas veces que, por falta de cuidado, derrama fuera de la copa de 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 un lito o una servilleta a la jarra al terminar de servir.

En caso de que haya sido 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.”**

En segundo 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. 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.

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 (En el caso de categoría sucede cuando hay autoridades), siguiendo con los caballeros se seguirá la misma regla, dejando de último el anfitrión. En cuanto a la forma de confección de una comanda se deben seguir los siguientes puntos:

- Anotar la fecha y número de mesa.
- Anotar el número de personas que van a comer.
- Indicar en la comanda el número de comensales que van a comer.
- Anotar el número de camarero que esta atendiendo la mesa.
- Es conveniente especificar en la comanda quien toma cada manjar. Las personas se deben numerar desde el primer comensal al que se toma la comanda y seguir en el sentido inverso que giran las agujas de un reloj.
- Tomar la comanda completa a cada cliente.

- Separar cada manjar con una raya, dejando espacio suficiente entre ellos, en el caso de varios clientes.

La comanda es un vale por triplicado; por lo que se distribuyen de la siguiente forma (Siempre y cuando la administración del negocio no tenga otra distribución por motivos contables):

- El original para la cocina.
- La primera copia para la caja para proceder con la facturación o cheque.
- La segunda copia es para el camarero.

VINOS BLANCOS

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

Una vez la botella en su correspondiente cubo y porta – cubos cerca de la mesa que la solicitó, y después de esperar unos minutos para que se adquiera el vino la temperatura, se presentará al cliente para que dé su conformidad al respecto. Las personas que efectúa la operación de abrirla deben colocar una servilleta doblada longitudinalmente alrededor del cuello de la botella.

Al momento del servicio de los vinos, la persona encargada de servirlos, luego de abrir la botella, procederá a oler el corcho con el fin de comprobar el estado del vino. Los vinos se deben servir, colocando la copa por la derecha del comensal, primero a la copa del anfitrión, una pequeña cantidad de vino, con objeto de que la pruebe y dé su asentimiento. La cantidad de vino blanco a servir no debe pasar de $\frac{2}{3}$ partes de la copa.

VINOS TINTOS

- Los vinos tintos también requieren para su servicio un cuidado especial. Si los blancos necesitan una temperatura óptima, estos se recomienda servirlos entre los 15 grados y 18 grados o sea a temperatura ambiente. Para los vinos tintos normales seguiremos las mismas normas que para los vinos blancos en cuanto a presentación de la botella al cliente, descorche, dar a probar etc.
- Si el vino tinto es ya una reserva, requiere otras atenciones. Existen dos formas de servir los vinos reservas, que se presentan en cestillos: una, sacando la copa por la derecha del comensal y sirviendo desde fuera de la mesa. Para esto el camarero cogerá la copa por su espiga con los dedos índice y corazón de la mano izquierda, sirviendo hasta la mitad, o como máximo, las 2/3 partes; otra manera de escanciar el vino reserva, es efectuándolo directamente a la copa, teniendo cuidado de que no gotee.

CHAMPAGNE // CAVAS

Como norma diremos que se servirá bien frío, aproximadamente entre 5 ó 6 grados. Si su cliente desea efectuar su almuerzo o comida exclusivamente con champagne, para enfriar con rapidez la botella pondremos en el cubo del hielo frappé y sal gorda. Esta mezcla nos ayudará a conseguir la temperatura adecuada en un tiempo más reducido.

Al ser esta bebida gaseada, recomendamos que la botella se mueva lo menos posible, ya que al momento de abrirla los gases, al expansionarse, pueden producir ruidos desagradables o también salirse el líquido.

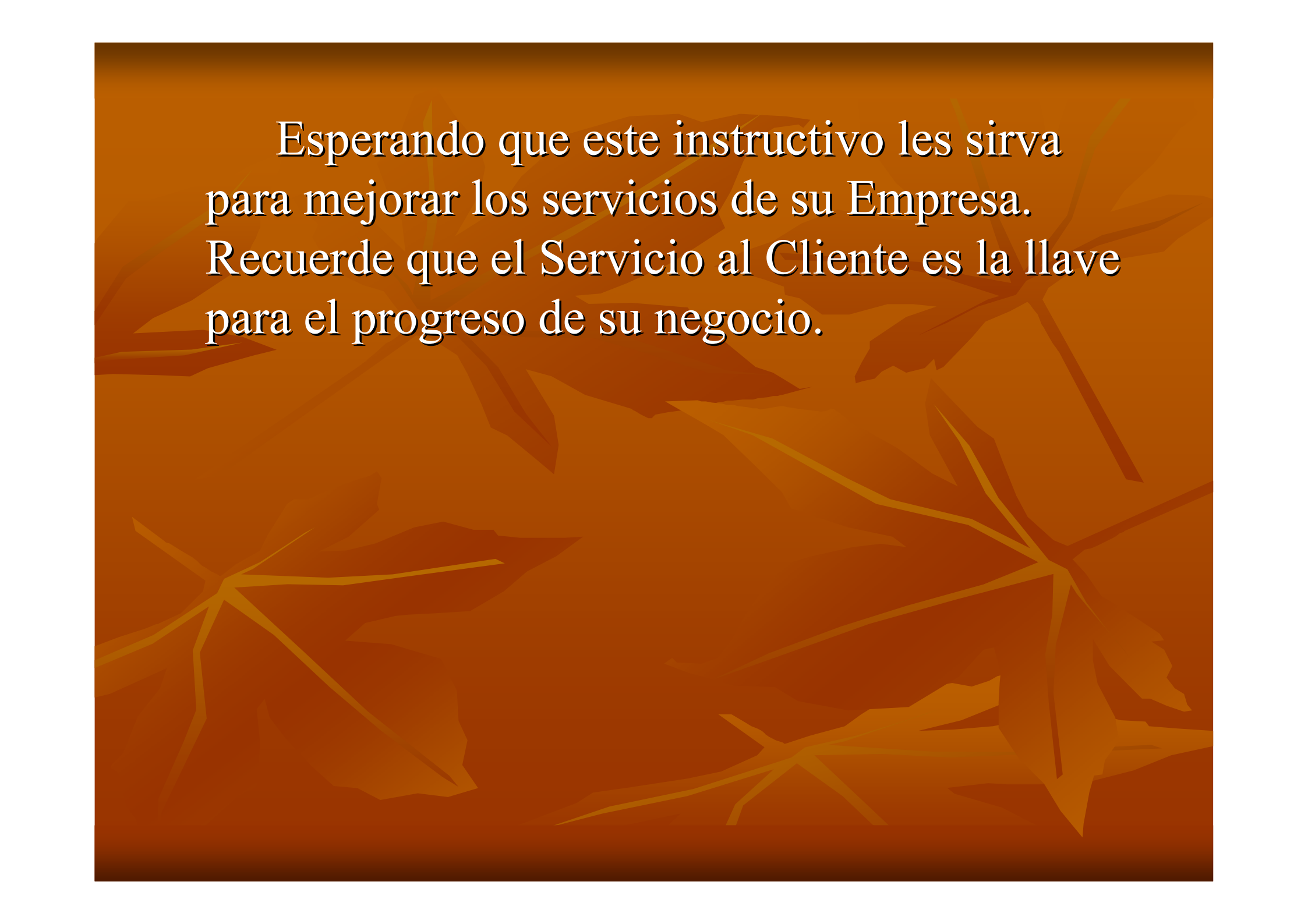
El servicio del champagne es muy sencillo. La botella se arropará con una servilleta o el lito, dejando visible la etiqueta. Al escanciar en la copa procuraremos hacerlo despacio y sin levantar demasiado la botella, pues el líquido se derramaría por la espuma que forma debido a los gases. Al igual que los vinos, daremos a probar al que lo solicitó para que nos dé su aprobación. Las copas se servirán hasta sus $\frac{2}{3}$ partes.

OTRAS BEBIDAS

Muchos clientes tienen la costumbre de solicitar bebidas refrescantes para su consumo durante la comida, como refrescos, naranjadas, limonadas, etc. Para este servicio podremos utilizar vasos de bebida larga o, simplemente, las copas de agua que hay en la mesa.

TRANSPORTE DE LOS ALIMENTOS AL COMEDOR

Al momento de usted tomar su comanda se colocarán los pedidos al lado de la numeración de cada cliente o comensal; por lo al traer la comida desde la cocina al salón, podemos colocar los platos a cada persona sin equivocarnos. Lo recomendable es tener un “burrito” o “mesa auxiliar” donde colocar la bandeja en las cuales traemos los alimentos; así de esta forma el camarero puede colocar los platos sin equivocación y sin necesidad de interrumpir la conversación de los clientes. Debemos tener definido cual es el servicio que se utilizará; si los platos vienen con campana, si vienen destapados o si el estilo Francés e Inglés es el que utilizaremos para ofrecer los alimentos a nuestros clientes en fuentes.



Esperando que este instructivo les sirva
para mejorar los servicios de su Empresa.
Recuerde que el Servicio al Cliente es la llave
para el progreso de su negocio.