



### Camarero Profesional

#### Modalidad:

e-learning con una duración 112 horas

### Objetivos:

- Aplicar las técnicas de recepción, acomodo y despedida de clientes.
- Organizar y efectuar el montaje de mesas de acuerdo con las normas establecidas para todo tipo de servicio así como utilizar eficazmente el equipamiento, dotación y mobiliario.
- Aplicar las diferentes técnicas de servicio existentes en restauración.
- Tomar la comanda y colocar los cubiertos apropiados para cada alimento.
- Identificar y aplicar las normas generales establecidas para el servicio de mesa, utilizando los distintos tipos de servicio.
- Asimilar normas básicas de actuación y procedimientos a seguir relativos al trato con el cliente.
- Comprender la necesidad de trabajar en equipo y la importancia del servicio al cliente interno.
- Conocer el significado de la calidad en la atención al cliente y los elementos a considerar para llegarla a conseguir.
- Definir las conductas y actitudes adecuadas que debe mostrar un camarero para ser capaz de satisfacer las necesidades de clientes con personalidades diferentes.

#### Contenidos:

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO.

La brigada del bar-cafetería. Composición y funciones

Puesta a punto del material. Cristalería, cubertería, vajilla y mantelería

Mobiliario del bar

Maquinaria utilizada en el servicio de bar-cafetería: Descripción, tipos y calidades

Mobiliario para servicio en mesa

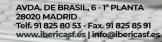
Mesas auxiliares

**Aparadores** 

Gueridones

Pedidos a economato. Orden, limpieza y llenado de neveras. Hojas de pedido. Normas higiénico





## La manera más sencilla de que crezca tu organización





sanitarias en el bar- cafetería
Decoración del establecimiento
Preparación de aperitivos. Mise en place del servicio de aperitivos
Exposición de preparaciones culinarias en vitrinas y mesas expositoras ubicadas en barra

# UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIO DE BEBIDAS, APERITIVOS Y COMIDAS EN BARRA Y EN MESA

Servicio de bebidas en barra. Servicio de aperitivos y comidas en barra Servicio de bebidas en mesa. Servicio de aperitivos y comidas en mesa Toma de la comanda Manejo de la bandeja Servicio de cafés e infusiones Servicio de combinados Servicio de zumos naturales y batidos Coctelería Diferentes elaboraciones culinarias en el bar- cafetería y su servicio Preparación y servicio

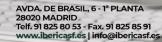
#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

La importancia de nuestra apariencia personal
Importancia de la percepción del cliente
Finalidad de la calidad de servicio
La fidelización del cliente
Perfiles psicológicos de los clientes
Objeciones durante el proceso de atención
Reclamaciones y resoluciones
Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN EN RESTAURACIÓN

La comunicación verbal: mensajes facilitadores La comunicación no verbal La comunicación escrita Barreras de la comunicación La comunicación en la atención telefónica





La atención y el servicio

#### La manera más sencilla de que crezca tu organización





#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. BEBIDAS SIMPLES DISTINTAS A VINOS

Bebidas no alcohólicas gasificadas y no gasificadas Aperitivos, cervezas, aguardientes, licores Cafés, infusiones, chocolates, batidos naturales y zumos Aprovisionamiento y conservación de este tipo de bebidas Aplicación de las bebidas simples distintas a vinos en la cocina actual Cata de diferentes tipos de bebidas distintas a vinos. Fase visual. Fase olfativa. Fase gustativa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. BEBIDAS COMBINADAS ALCOHÓLICAS Y NO ALCOHÓLICAS

Clasificación de los diferentes tipos de elaboración de combinados Normas básicas de preparación y servicio

Whiskys

Ron

Ginebra

Vodka

Brandy

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. COCTELERÍA

Elementos, útiles y menaje necesario para la coctelería La «estación central»; tipos, componentes y función Tipos de cristalería utilizadas en el servicio de cócteles Asesorar sobre cócteles. Normas y procedimientos Normas para la preparación de los cócteles Tipos de cortes de fruta para complemento y decoración La presentación de la bebida y decoración Las bebidas largas o long-drinks Las combinaciones: Densidades y medidas Características y servicio de las series de coctelería Control de calidad en el proceso de preparación y presentación de cócteles Normativa de seguridad higiénico-sanitaria

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL SERVICIO DE VINOS.

Tipos de servicio Normas generales de servicio Abertura de botellas de vino







#### La manera más sencilla de que crezca tu organización





La decantación: objetivo y técnica

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA VENTA EN RESTAURACIÓN

Elementos claves en la venta Las diferentes técnicas de Venta. Merchandising para bebidas y comidas Fases de la Venta

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS EN BAR-CAFETERÍA

Importancia de la facturación como parte integrante del servicio Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos Sistemas de cobro Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes La confección de la factura o ticket y medios de apoyo Apertura, consulta y cierre de caja

Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. CIERRE DEL BAR-CAFETERÍA

Tareas propias del cierre Reposición de stocks en neveras y timbres. Hojas de pedido a economato Control de inventarios. Control de roturas y pérdidas Limpieza del local, mobiliario y equipos del bar-cafetería Supervisión y mantenimiento de la maquinaria del bar-cafetería. Partes de mantenimiento, averías o incidencias



