

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE PROCESOS EN SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Modalidad:

presencial con una duración 4 horas

Objetivos:

En el ámbito del mundo de la hostelería y turismo es necesario conocer los diferentes campos de la gestión de procesos de servicio en restauración, dentro del área profesional restauración. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración.

Contenidos:

1. SUPERVISIÓN Y DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE MISE EN PLACE, SERVICIO Y POSTSERVICIO EN EL BAR Y RESTAURANTE.

Control de las Instalaciones.

Revisión de la maquinaria, equipos, mobiliario y menaje.

Análisis y desarrollo del montaje de mesas para todo tipo de servicios. Instrucciones para el personal.

Distribución y coordinación del personal de restaurante-bar para los diferentes procesos (Mise en Place, servicio y postservicio).

Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN.

La atención y el servicio:

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.

3. REVISIÓN DE LA VENTA Y FACTURACIÓN DE SERVICIOS EN RESTAURACIÓN.

La confección de la factura y medios de apoyo.

Apertura, consulta y cierre de caja.

El diario de producción:

El arqueo y liquidación de caja.

Control administrativo de los procesos de facturación cobro.

4. SUPERVISIÓN Y DESARROLLO EN EL ACABADO DE PLATOS A LA VISTA DEL CLIENTE.

Utilización de equipos y utensilios: normas básicas.

Operaciones para el pelado, desespinado y trinchado ante el comensal.

Preparación, decoración y presentación de platos ante el comensal.



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Política de ahorro de costes: regeneración, conservación y envasado de géneros.

5. SUPERVISIÓN DEL MONTAJE DE LOCALES Y BUFFETS.

Tendencias o variaciones que existen en la restauración de ambientes y decoración, aplicados al local y los expositores.

Pautas de decoración y ambientación en el comedor: Estilo del profesional de la sala y de la empresa.

Instalaciones y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración.

Aspectos a tener en cuenta durante el servicio y desarrollo de los siguientes eventos:

Disposición y coordinación del personal ante un servicio o evento.