

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

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 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

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

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 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