

# Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- Desarrollar el proceso de puesta a punto o mise-en-place de mobiliario, instalaciones y equipos del bar-cafetería, para adecuarlo a la posterior realización del servicio.
- Desarrollar el proceso de servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra y mesa, de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del bar-cafetería.
- Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en barra y mesa, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.
- Aplicar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno.
- Desarrollar el proceso de cierre del bar-cafetería conforme a procedimientos predeterminados.

## 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 de:

## 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. 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 6. 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 7. 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.