



## **RESUMEN.**

Este trabajo de graduación denominado Manual de la Excelencia del Servicio Enfocado a al Sector de la Industria Alimentaria, pretende brindar herramientas necesarias orientada a la capacitación de personas que laboran en restaurantes, hoteles, hosterías, banquetes, etc.

Para desarrollar el contenido de la propuesta se considera los Unidades de Competencias Laborales de Chile, en donde nos recomienda lo importante de la presencia personal del equipo de trabajo, la higiene de la infraestructura, la toma de reservaciones, como atender a los clientes en bar y comedores.

También hago referencia al Manual Food Program que enfatiza lo trascendental del trabajo en equipo, procedimientos de emergencia en caso de robo e incendio, así también normas de seguridad para los integrantes del equipo laboral y también la de los clientes.

Todo este referente teórico va acompañado de las vivencias personales en mi trabajo diario de años de experiencia laboral, en la que priorizo la excelencia del servicio como una herramienta fundamental para brindar un servicio con calidad y calidez que permita brindar en excelente servicio de tal manera que el clientes se sienta satisfecho y con ganas de volver. Esto fomenta el incremento en las ventas y por ende se reflejara en las utilidades y en el prestigio del negocio que verá reflejado en el aumento de los clientes.

**Palabras claves:** Servicio al cliente, pasos para la excelencia del servicio, ambiente ameno y cálido, trabajo en equipo, cuidado personal, limpieza de infraestructura.



## **ABSTRACT**

This graduation thesis titled, *Service Excellence Manual Focused on the Food Industry*, is intended to provide the tools necessary to train people who work in restaurants, hotels, lodges, banquets, etc.

In order to develop the content of this proposal, the *Job Skill Units of Chile* were considered. In this document we can find recommendations on the importance of the presence of the personal, the hygiene of the building, the reservation process and how to serve customers in bars and dining rooms.

In this thesis I also refer to the Manual Food Program that emphasizes the transcendental teamwork, emergency procedures in case of theft or fire, and also safety standards for the personal and customer.

All this theoretical reference is accompanied by personal experiences due to years of work in this area, which prioritized excellence in service as a fundamental tool to provide quality service. This allows us to provide excellent service in a way that the customer is satisfied and longing to return. This encourages the increase in sales which will be reflected in profits and prestige for the business due to the increase of customers.



## **INDICE**

INTRODUCCIÓN .....	- 10 -
CAPITULO I .....	- 12 -
1. OBJETIVOS CLAVES PARA LA CAPACITACIÓN .....	- 12 -
1.1. Bienvenidos al proceso de formación .....	- 12 -
1.2. Credo de nuestros invitados.....	- 15 -
1.3 Las 10 Claves de la Experiencia .....	- 16 -
1.4 El papel de los Miembros del Equipo al frente de la Casa .....	- 17 -
1.5. La Etiqueta por Teléfono .....	- 18 -
1.6. Procedimientos de Emergencia .....	- 21 -
1.7. Normas de seguridad para los miembros del Equipo. ....	- 23 -
CAPITULO II .....	- 30 -
2. ANTES DE COMENZAR OPERACIONES.....	- 30 -
2.1 Responsabilidades de los miembros del equipo antes de comenzar operaciones.....	- 30 -
2.2 Pasos para diferenciar el servicio de calidad de Restaurants de prestigio del los de servicio tradicional. ....	- 32 -
CAPITULO III .....	- 36 -
3. SOBRE LA EXCELENCIA DEL SERVICIO.....	- 36 -
3.1. Consejos para el Gran Servicio. ....	- 36 -
3.2. Trabajo en Equipo .....	- 37 -
3.3. Una experiencia excepcional única para nuestros huéspedes. (Servicio cinco estrellas).....	- 38 -
3.4. Los 10 Mandamientos al cliente marcan la diferencia. ....	- 39 -



3.5. Las Herramientas de la Experiencia .....	40 -
3.5 Procedimientos para llevar los platos con Elegancia.....	44 -
CAPITULO IV .....	46 -
4. UNIDADES DE COMPETENCIAL LABORAL (UCL) CHILE .....	46 -
4.1 Mantener la Presentación Personal.....	46 -
4.2 Limpiar e higienizar la infraestructura .....	47 -
4.3 Tomar reservaciones.....	48 -
4.4 Atender a clientes en bar y comedores .....	48 -
4.5 Maître (Maestro, Animador) .....	50 -
4.6 Técnicas de métricas de Marketing .....	50 -
CAPITULO No. V. ....	53 -
MARCO METODOLOGICO DEL DISEÑO DE LA TESINA.....	53 -
5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	53 -
5.1 Objetivo General .....	53 -
5.2 Objetivos Específicos.....	53 -
5.3 Metodología .....	54 -
5.4 Conclusiones .....	55 -
5.5 Recomendaciones .....	56 -
5.6 Bibliografía .....	56 -



*Universidad de Cuenca*



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS.**

---

***“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE LA EXCELENCIA DEL SERVICIO  
ENFOCADO AL SECTOR DE LA INDUSTRIA ALIMENTARIA”.***

***Tesis previa a la obtención  
del Título de Ingeniero  
Comercial.***

**AUTOR:**

**Edgar Escandón E.**

**DIRECTOR:**

**Dr. Juan Francisco Cordero.**

**CUENCA – ECUADOR**

**2012.**



Universidad de Cuenca



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, **Edgar Escandón Esparza**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.



EDGAR ESCANDON ESPARZA  
0602071177



---

*Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999*

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail [cdjbv@ucuenca.edu.ec](mailto:cdjbv@ucuenca.edu.ec) casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



Universidad de Cuenca



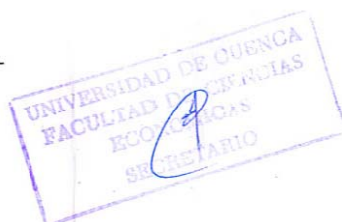
## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, **Edgar Escandón Esparzas**, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de **INGENIERO COMERCIAL**. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.



EDGAR ESCANDÓN ESPARZA  
0602071177



Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador

**Autor: Edgar Escandón**



## DEDICATORIA

El presente trabajo quiero dedicar de manera especial a mi madre Elena Esparza que con todo su esfuerzo y ejemplo de bien, siempre me dirigió e inculco que me superara para que en un futuro pueda emprender todos mis sueños y anhelos: y a mi padre Antonio Escandón Riofrío que aunque ya no puede acompañarme ni disfrutar de mi logro seguro que desde el cielo me estará apoyando y regocijándose de sus bendiciones. Por último no sería justo dejar de lado a todos mis hermanos y hermanas que siempre están pendientes de mí en todo momento.

Edgar Escandón Esparza





## AGRADECIMIENTO

A Dios que siempre me ha guiado y motivado en los momentos mas difíciles de mi vida siempre vi su luz y misericordia a pesar de todo me fortaleció y me recubrió de su protección para que ahora llegue a este momento tan sublime de mi vida.

A mi madre por todo su amor y paciencia para conducirme a llegar a este día tan bonito de mi vida.

A mi padre Antonio que siempre soñó con cosas buenas para mí y hoy desde el cielo seguro estará emocionado y contento como lo estoy yo, gracias por haberme enseñado todo tu sabiduría que siempre lo puse en práctica en los momentos más difíciles de mi vida.

Al Ing. Com. Juan Cordero que con todos sus conocimientos me guio y oriento a la realización de este trabajo.

A mis hermanos Homero, Luis, Josue, Sergio y Manuel Escandon que desde niño de una u otra forma siempre me han apoyado y han estado pendientes para que logre tan importante logro.

A mis hermanas Mariana, Norma, Gloria (descansa en paz) y Julia me cuidaron y me dieron su amor y cariño para estar siempre juntos y que a pesar de la distancia nuestra relación de hermanos siempre está intacta como si nunca se fueron y me siguen apoyando hasta el momento.

A Diana Sarmiento que desde que supo que quería terminar mi carrera siempre me animo y apoyo para que siguiera adelante es este reto que fue para mí.

A mis sobrinos que están pendientes de mi les dedico este trabajo y les enseño que no hay nada imposible en la vida, si le ponemos ganas y voluntad nada ni nadie nos podrá detener en nuestras metas y objetivos.

Edgar Escandón Esparza



## INTRODUCCIÓN

Esta investigación denominada “Manual de la Excelencia del Servicio Enfocado al Sector de la Industria Alimentaria”.<sup>1</sup> Nace de la experiencia personal en el sector gastronómico considerando que la atención al cliente se vuelve prioritaria especialmente por el auge de ciudadanos extranjeros y la importancia de que ellos se sientan como en casa cuando visitan nuestro país. A más de ello el mantener este tipo de negocios depende de que el cliente este a gusto y se sienta bien con el servicio brindado.

Para lograr lo anteriormente descrito he expuesto todos los pasos secuenciales desde la preparación de las personas que laboran en el mercado para dar un servicio diferenciado y de calidad a nuestros clientes tanto en persona como por teléfono, también he desarrollado temas en situaciones de emergencia como robos e incendios, medidas de seguridad y de saneamiento.

En el segundo capítulo está enfocado a las responsabilidades de los miembros del equipo antes de abrir las puertas a nuestros clientes, así como también un sin número de “tips” para diferenciar el servicio de calidad de las formas tradicionales de atención al cliente.

A continuación los consejos para un servicio diferenciado, del trabajo en equipo como también como hacer una experiencia excepcional y única a nuestro usuarios y se describen procedimientos de etiqueta al momento de llevar platos y servir la mesa.

El Modelo de las Unidades de Competencia Laboral (UCL de Chile) me apoyó para complementar normas de la presencia personal, de la limpieza e higienización, como tomar reservaciones, y la atención a los clientes en bares y comedores. Se aborda una posición claves en el restaurante que lamentablemente no lo vemos usualmente en el Ecuador pero de implementarse los restaurantes conseguirían tener una persona de altas relaciones humanas y de contactos con nuestros mejores clientes. Éste personaje se llama maître.

---

<sup>1</sup> Autor. Edgar Escandón.



Por último utilizamos algunas fórmulas para medir la satisfacción y a tención al cliente.

Finalmente el último capítulo se explica cómo se cumplieron con los objetivos tanto generales como específicos. En cuanto a la metodología y técnicas se realiza la explicación del método desarrollado y como se lo utiliza.



## CAPITULO I

### 1. OBJETIVOS CLAVES PARA LA CAPACITACIÓN

#### 1.1. Bienvenidos al proceso de formación

¡Felicitaciones! Bienvenido a nuestro equipo estamos orgullosos de que ustedes nos representen. Estamos complacidos por haber seleccionado este tema entre todos los expuestos, ya que ha sido elegido para realizarlo por profesionales en la industria alimentaria de capacidad excepcional. Como miembro de nuestro equipo podrá disfrutar de una carrera que será todo un desafío profesional y ofrecerle un gran potencial de crecimiento.



GRAFICO No. 1

Capacitación de los meseros. **FUENTE:**  
<http://www.google.com.ec/imgres?q=servicio+cinco+estrel>

La formación a través del manual pretende gozar de una reputación sin igual por su excelencia. El proceso de formación es un reto emocionante y divertido. ¿Si tienes una mente abierta, sabes escuchar con atención y hacer el compromiso de trabajar duro el éxito te espera con nosotros, es a través de sus esfuerzos y el compromiso de ser capaces de mantener los altos estándares de la excelencia del servicio que hemos establecido este material por el cual nos esmeramos y estamos en capacidad de formar un equipo de trabajo de alto desempeño profesional.

#### **Imagínese la Siguiete Situación**

Durante los próximos capítulos se verá expuesto a todos los aspectos de nuestra operación de clase A de manos experimentadas y la formación será garantizada para tener un profesional en el área de la industria alimentaria. Nos haremos todas las preguntas por Ud. para obtener el conocimiento y la comprensión de nuestros productos y técnicas de servicio, siempre apuntando a la calidad del servicio. Nos damos cuenta de la gente adecuada para formar a



un ritmo diferente así que no dudes en confiar en el presente manual, estamos aquí para darle a usted y al equipo el apoyo necesario para ser exitoso.

Con técnicas diferentes fáciles de entender y aplicar en la atención del cliente diferenciado; explicar a usted es nuestro reto, su cultura y valores permite apreciar las responsabilidades de cada miembro del equipo y la importancia de cada persona es la experiencia del huésped.

Estamos comprometidos con nuestro objetivo de servicio lo que usted aprenderá en los siguientes capítulos es que: Cada contacto con un cliente es una oportunidad para proporcionar comida y un servicio que supere las expectativas de los huéspedes, creando así una experiencia excepcional y única de nuestros clientes.<sup>2</sup>

### **Expectativas.**

A través de este manual de la Excelencia del servicio aprenderá la relevancia del servicio, vamos a confiar en un acuerdo firme de las expectativas entre el manual y usted.

#### **Lo que usted debería esperar del manual**

- ✓ Presentaremos los conocimientos y habilidades necesarios para tener éxito.
- ✓ vamos a entrenar y evaluar su performance.
- ✓ vamos a ofrecer una retroalimentación honesta sobre su desempeño.

#### **Lo que esperamos de usted**

- ✓ Una Actitud positiva constante
- ✓ 105% de esfuerzo hacia tu desarrollo
- ✓ A tener una mente abierta
- ✓ Seguir nuestros principios rectores
- ✓ Proporcionar soluciones a los problemas
- ✓ Para ser uno mismo y divertirse

#### **Como se inicio y evoluciono**

Por toda la experiencia acumulada en más de 10 años de trabajo en el sector y la lluvia de ideas de profesionales y compañeros que trabajaron en la

---

<sup>2</sup> TRAINING GUIDE. FOOD RUNNER PROGRAM. The Capital Grille. 2006 By Rare Hospitality International, Inc.



industria alimentaria, aportaron ideas claves para conseguir que el personal de sala (anfitriones, cantineros, meseros). Se concentrara en la búsqueda de oportunidades para brindar servicios calidez, cada vez que tenían contacto con un huésped. Ahí es donde se me ocurrió trabajar en este manual de un nuevo servicio al cliente diferenciado y de calidad, que se sustenta en un principio. Cada contacto con un invitado es una oportunidad para proporcionar comida y servicio que supere sus expectativas creando así una experiencia excepcional en los huéspedes .<sup>3</sup>

A continuación, comenzaremos la capacitación a todos los interesados en el novedoso y lucrativo mundo de la Industria Alimentaria y la gestión que es muy sensibles a los deseos de nuestros clientes (invitados) y cómo cumplir y superar sus expectativas cada vez que se vayan en busca de tener un momento ameno en un restaurant, hosterías, bares, banquetes, etc., reforzamos la excelencia del servicio a los clientes, lo que determina que cada miembro del equipo participe con un papel en el éxito.

Lo peor que pueda pasar es que un cliente deje el negocio poco satisfechos con su experiencia. El objetivo es tener defectos mínimos en la satisfacción de los clientes, independientemente de las fallas de fabricación o servicio, el consenso es que se generan jueces invitados a una cena para medir la cantidad de errores, no es frecuente esta medición pero intentaremos de explicar cómo se cuantificara los errores que se hacen, que realmente se reduce con los valores fundamentales de la excelencia del servicio que el cliente espera en el momento de la verdad, si se metió la pata en el servicios se corrija lo más pronto posible para que al final de la misma el balance sea positivo y tenga ganas de volver en el futuro con nosotros.

Luego proporcionando capacitación al personal y administradores trataremos de hacerlos sumamente sensibles a leer los deseos los clientes para cumplir y superar las expectativas de los clientes cada vez que cena con nosotros, porque el corazón de la casa tiene que reforzar esta premisa: Si

---

<sup>3</sup> TRAINING GUIDE. FOOD RUNNER PROGRAM. The Capital Grille. 2006 By Rare Hospitality International, Inc.



nosotros no estamos sirviendo a los clientes, la competencia si estarán dispuestos a servirlos y se irán en busca del mejor servicio, así que cada miembro del equipo debe estar capacitado y entrenado para contribuir con un papel de éxito.

## 1.2. Credo de nuestros invitados



GRAFICO No. 2

Trato a los clientes.

FUENTE:

<http://www.google.com.ec/imgres?q=servicio+cinco+estrel>

**Nuestro invitado** es la persona más importante en el restaurante él/ella, en persona o por teléfono.

**Nuestro invitado** no depende de nosotros, somos nosotros los dependientes de ellos, él/ella.

**Nuestro invitado** no hace interrupción a nuestro trabajo, él/ella es el propósito de la misma. No estamos haciéndole, él /ella un favor sirviéndole, él /ella nos está haciendo un favor al darnos la oportunidad para hacerlo.

**Nuestro invitado** no es más que otra cena él /ella es una persona de carne y sangre humana con sentimientos y emociones como nosotros.

**Nuestro invitado** se merece un trato atento y cortés, de todos los miembros del equipo de la casa para él /ella.

**Nuestro invitado** no es alguien para discutir o confronte. Nunca nadie ha ganado una discusión con nuestros invitados.

**Nuestro invitado** es una persona que nos trae sus deseos y necesidades. Es nuestro trabajo manejar en forma rentable para él/ella y para nosotros mismos.

**Nuestros invitados** son el alma de este y todos los negocios Sin ellos tendríamos que cerrar las puertas.

**Recuerde siempre esto!!!!!!!**

### 1.3 Las 10 Claves de la Experiencia



GRAFICO No. 3

Experiencia en el servicio.

**FUENTE:**

<http://www.google.com.ec/imgres?α=servicio+cinco+es>

- Use un sincero saludo cálido con cada invitado haciendo contacto visual y sonría, póngase de pie en caso de no estarlo, simboliza su respeto.
- Utilice el nombre de los clientes siempre que sea posible, informar a los demás una vez que se aprenda el nombre.
- Anticipar las necesidades de sus huéspedes, buscar la oportunidad para crear la experiencia del huésped excepcional y distintivo.
- Cualquier persona del equipo que reciba un comentario o queja de nuestros huéspedes debe actuar inmediatamente para solucionar el deseo o necesidad de nuestros invitados.
- Cada miembro del personal está facultado para proporcionar la satisfacción del cliente al instante, hacer todo lo que deba hacer para eliminar hasta el último defecto
- Los niveles de limpieza sin concesiones son exclusiva responsabilidad la de todos los miembros del equipo.
- Sonríe, mantenga el contacto visual, utilice un adecuado vocabulario, sin duda, un placer, voy a ser feliz.etc.
- Personalmente escotar a los clientes si le pregunta dónde está el baño o los teléfonos, sin importar la actividad que esté realizando el cliente tiene prioridad.





- Ofrecer a sus huéspedes unas cálidas gracias y pedir que vuelvan pronto.
- Ser un embajador dentro y fuera de su restaurante. Siempre hablar positivamente, expresen sus preocupaciones a la persona apropiada dentro del lugar de trabajo; no desprestigiar su fuente de ingresos sea agradecido y ético a la vez.

#### 1.4 El papel de los Miembros del Equipo al frente de la Casa

Este manual describirá es este punto que no importa la posición que podamos tener dentro de la casa (Restaurant, Hostería) usted tendrá que tener los conocimientos y las formación para hacerle sentir a nuestros clientes una experiencia inolvidable al llegar a nuestros negocios, en la casa las responsabilidades son los mismos para cada miembro del equipo que tenga contacto con un nuestros huéspedes.

Si usted es una dueña de casa, es responsable de la experiencia del cliente al 105%, es un plaza donde los huéspedes desean relajarse y disfrutar de sí mismos, cada contacto de los involucrados del servicio (animadores, cantineros, meseros, cocineros, administrador etc.) Tienen una oportunidad para crear una experiencia memorable a nuestros visitantes.



GRAFICO No. 4

Atención en el restaurant.

**FUENTE:**

<http://www.google.com.ec/imgres?q=la+excelencia+de+servicio>



**Su estilo de servicio debe reflejarse a través de:**

- ✓ Un buen servicio al cliente
- ✓ Una Buena comida
- ✓ Un buen ambiente
- ✓ Una buena actitud

**Las funciones básica al frente de la casa de los miembros del equipo:**

- ✓ Saludar a los huéspedes cálidamente y sinceramente
- ✓ Responder a las preguntas e inquietudes
- ✓ Garantizar la calidad del producto
- ✓ Mantener un área de trabajo limpia
- ✓ Trabajando en equipo con todos los otros miembros
- ✓ Sonriendo y disfrutando de su trabajo
- ✓ Satisfacer las necesidades de todos los invitados

**Nuestra experiencia** nos dice que no hay un solo detalle importante que nos haga una gran empresa. Son miles de cosas pequeñas que tenemos que cuidar para satisfacer a nuestros clientes.

Toda la actividad girara sobre tres aspectos fundamentales

- ✚ La calidad de la comida
- ✚ El ambiente que ofrecemos
- ✚ El servicio excepcional

En base a estos tres elementos girara los más importantes patrones de su responsabilidad, aquí se verán reflejados las miles de pequeñas cosas que tendremos que cuidar para llegar al éxito de nuestra labor.

### **1.5. La Etiqueta por Teléfono**

Cualquier miembro del equipo sin importar su posición al estar al frente de la casa y que al ser llamados para ayudar a contestar el teléfono por cualquier eventualidad tiene que tener siempre presente y recordar que: **El cliente es nuestro invitado es la persona más importante en el restaurante en persona o por teléfono.**



GRAFICO No. 5

Etiqueta por teléfono.

**FUENTE:**

<http://www.google.com/imgres?q=servicio+al+cliente+por+telefono>

En este manual de la excelencia del servicio estamos muy preocupados con la primera impresión que proyectaremos a todos nuestros huéspedes, que en general se produce a través del teléfono. Por lo tanto si usted va a contestar el teléfono, esperamos que ponga una sonrisa en su voz, debe ser amable, cortés y bien informado sobre las políticas de restaurante, elementos de menú, las horas de operación y las instrucciones del restaurante.

**Todas las llamadas telefónicas entrantes deben ser respondidas de la siguiente manera:<sup>4</sup>**

- Contesta el teléfono al **tercer timbrazo**. Si usted está en otra llamada cuando suena el teléfono de segunda línea, solicitar al que llama por teléfono por favor esperar y responder a la llamada entrante al tercer timbrazo.
- Siempre salude a la persona que llama de la manera siguiente: buenos días, buenas tarde, buenas noches, gracias por llamar a....., preguntar la ciudad de la que llama, su nombre ¿en qué puedo ayudarle?, Que la persona que llama escuche la calidez de su voz y pueda sentir su sonrisa.
- Si la persona que llama por teléfono es un huésped haciendo una pregunta del menú, su respuesta puede realizarla por su conocimiento, pero si usted

---

<sup>4</sup> TRAINING GUIDE. FOOD RUNNER PROGRAM. The Capital Grille. 2006 By Rare Hospitality International, Inc.



no sabe la respuesta dígale a la persona que llama por favor que espere mientras se obtiene la respuesta a su pregunta.

- Si la llamada es una queja del cliente, pase al gerente o administrador de inmediato.
- Si la llamada telefónica es para uno de los administradores de guardia, siempre pregunte quien llama diciendo: ¿Puede por favor decirme a él / ella quién está llamando? Luego pídale a la persona que llama por favor esperar mientras le comunica. Siempre espere la confirmación de la persona que está recibiendo la llamada en espera para colgar la extensión.
- Si la persona por la que llama se encuentra en otra línea, usted puede decir lo siguiente "Sr. Edgar el Sr..... por el q pregunta está hablando por otra línea, ¿le gustaría esperar o puedo tomar un mensaje? Si la persona que llama decide esperar, asegúrese de retransmitir la llamada en espera a la persona que está en la otra línea telefónica. Asegúrese de que la llamada en espera reciba una confirmación cada vez que tenga una llamada. Nunca debemos perder la ocasión de dar un servicio diferenciado así sea por asuntos fuera del servicio que prestamos la imagen del negocio frente a cualquier persona sea cliente o no debe ser la mejor siempre.
- Si la llamada es para un administrador fuera de servicio, siempre tome un mensaje usando el libro de mensajes en el escritorio anfitrión / anfitriona.
- Si la llamada es para un miembro del personal, cortésmente debe decirle al que llama por teléfono que no se aceptan llamadas telefónicas para el personal. Si es una emergencia, conseguir un encargado. Si es posible preguntar si hay algo que usted o un administrador pueda ayudar, porque a veces un miembro del personal desea asegurarse de obtener la atención que se merecen.
- Cuando la persona que está llamando le solicite información con respecto reservaciones para otro día, consulte el día, fecha y hora en el libro de reservaciones para ver si los tiempos están disponibles, si es así ,tome la reservación asegurándose de obtener un número de teléfono, en caso sea necesario podemos recordar a la persona que esté a la hora señalada o



preguntar si llegara tarde, informándole que nuestra política hace que sólo puede sostener la mesa durante 30 minutos, más allá del momento de la reserva ( para restaurant de prestigio que se manejan solo bajo reservaciones )

- Vuelva a leer la reservación a los invitados (no repita de memoria) y dígales que están hablando con..... NOMBRE (sea específico y lea la reserva de nuevo a la cliente Sra. Méndez, me ha hecho una reservación para cuatro personas el Jueves, 18 a las 7pm.) Conserve la calma, sea amable y profesional. Deje que la persona que llama escuche su sonrisa.
- Si la persona que llama por teléfono está buscando obtener una referencia de un miembro del personal, dígame a la que persona que llama que debe hablar con un gerente. No haga comentarios sobre un miembro del personal presente o pasado con la persona que pregunta. Si una persona llama para preguntar por los horarios de un funcionario, o para ver si está trabajando un día específico, hágale saber a la persona que llama que usted no tiene acceso a los horarios de trabajo.
- Si la persona que llama está preguntando por un cliente y le gustaría hablar con él / ella, maneje la situación con cuidado. Nunca diga el invitado está cenando en el restaurante o que él / ella está cenando con..... Deje que la persona que llama sepa que va a comprobar para ver si el huésped se encuentra en el restaurante y trate de llevar un mensaje al cliente para que pueda regresar la llamada si él / ella elije hacerlo.

### **1.6. Procedimientos de Emergencia**

Uno nunca quisiera estar involucrado en una situación donde la vida humana está en peligro, pero conocer cómo reaccionar y cómo evitar este tipo de situaciones puede significar la diferencia entre la vida y la muerte.

## Procedimientos en caso de Robo.<sup>5</sup>



GRAFICO No. 6

Normas de Seguridad.

FUENTE:

<http://www.google.com/imgres?q=robo+caricaturas&start>

- ✚ Mantener la calma
- ✚ No trates de ser un héroe., dinero en efectivo puede ser reemplazado, la vida humana no se puede recuperar.
- ✚ Rápidamente obedecer las órdenes dadas por el ladrón.
- ✚ No pretenda seguir al ladrón.
- ✚ Llame a la policía inmediatamente después del robo.
- ✚ Proporcione una descripción detallada del ladrón a la policía.

## Procedimientos contra incendios.<sup>6</sup>



GRAFICO No. 7

Procedimientos contra incendios.

FUENTE:

<http://www.google.com/imgres?q=incendio+en+restaurant+caricatura>

---

<sup>5</sup> TRAINING GUIDE. FOOD RUNNER PROGRAM. The Capital Grille. 2006 By Rare Hospitality International, Inc.

<sup>6</sup> TRAINING GUIDE. FOOD RUNNER PROGRAM. The Capital Grille. 2006 By Rare Hospitality International, Inc.



En el evento que se produzca un incendio en el Restaurant, se deberá evacuar el local inmediatamente y seguir estos básicos procedimientos.

- ✚ Acompañamiento a los clientes con calma.
- ✚ Comprobar en los baños para verificar que no haya ningún miembro del equipo o clientes.
- ✚ Salga a través de cada salida de emergencia.
- ✚ No permitir a nadie volver a entrar en el edificio.
- ✚ Realice una reunión del personal para recopilar información y poder explicar todo lo ocurrido

### 1.7. Normas de seguridad para los miembros del Equipo.<sup>7</sup>

La práctica de la seguridad en el trabajo es responsabilidad de todos en el restaurante. Nos preocupamos por su seguridad y la seguridad de los demás, el conocimiento es poder y la seguridad no es un accidente. La mayoría de lesiones son causados por la negligencia de los miembros del equipo o el mal manejo de los equipos. Usted aprenderá más sobre la seguridad en el restaurant, no pretendemos cubrir todas las normas de seguridad si no pretendemos incluir los lineamientos básicos para la práctica de la seguridad:

#### 1.7.1. El almacenamiento seguro de los elementos.<sup>8</sup>



GRAFICO 8:

Almacenamiento de Alimentos

FUENTE: <http://www.google.com/imgres?q=almacenamiento>

---

<sup>7</sup> TRAINING GUIDE. FOOD RUNNER PROGRAM. The Capital Grille. 2006 By Rare Hospitality International, Inc.

<sup>8</sup> TRAINING GUIDE. FOOD RUNNER PROGRAM. The Capital Grille. 2006 By Rare Hospitality International, Inc.



- Coloque los artículos más pesados (25 libras o más) en los estantes de Almacenamiento del fondo, en el que se puede acceder fácilmente.
- Siempre etiquetar correctamente poniendo fechas a todos los artículos antes de guardarlos
- Siempre gire los alimentos que usted está guardando.

### 1.7.2 Técnicas apropiadas para levantar.<sup>9</sup>



GRAFICO No. 9

Prácticas de levantamiento.

FUENTE: <http://www.google.com/imgres?q=levantar>

- Almacene y ordene artículos a una altura segura.
- Pida ayuda con las cargas pesadas
- Nunca lleve un elemento que obstruye su visión por dónde vas
- Mantenga los codos y los brazos cerca de su cuerpo al levantar
- Levante con las piernas y no con la espalda, cuando estás levantando algo del suelo
- para mantener el equilibrio y proteger la espalda de una lesión cuando levante carga, gire el cuerpo completo de una vez.

---

<sup>9</sup> TRAINING GUIDE. FOOD RUNNER PROGRAM. The Capital Grille. 2006 By Rare Hospitality International, Inc.





### 1.7.3 Herramientas y equipos de seguridad.<sup>10</sup>



**GRAFICO No. 10**

Uso de herramientas y equipos.

**FUENTE:** <http://www.google.com.ec/imgres?q=herramientas+y+equipos>

- ✓ Use la herramienta correcta para el trabajo adecuado... no trate de inventar nuevos usos para las herramientas.
- ✓ Asegúrese de que el instrumento o el equipo estén en buen estado y tenga todas sus piezas en su lugar.
- ✓ Asegúrese de que todo el equipo eléctrico estén bien conectados, que todos los cables estén en buen estado.
- ✓ Siempre use un guante de corte, cuando use o limpie las herramientas cortantes: cuchillos, o el equipo.
- ✓ Apague y desconecte cualquier máquina o equipo antes de limpiarlo, después de su uso.

### 1.7.4 La seguridad de los químicos.<sup>11</sup>



**GRAFICO No. 9**

Manejos de químicos.

**FUENTE:** <http://www.google.com.ec/imgres?q=manejo+de+quimicos>

El propósito de tener la información accesible y el conocimiento del producto químico es informar a todos los miembros del equipo acerca de los

---

<sup>10</sup> TRAINING GUIDE. FOOD RUNNER PROGRAM. The Capital Grille. 2006 By Rare Hospitality International, Inc.

<sup>11</sup> TRAINING GUIDE. FOOD RUNNER PROGRAM. The Capital Grille. 2006 By Rare Hospitality International, Inc.



elementos que se usan en el restaurante. La información se guarda en una carpeta HDS<sup>12</sup> (Hojas de Datos de Seguridad). Preguntar siempre si el negocio cuenta con esta información para que le indiquen dónde está la carpeta y si tiene, pueda informarse del tipo de químicos que disponen y como se deben usarse estos elementos de ser el caso.

En la carpeta HDS se encuentran:

- ✓ ¿Qué tipo de producto es (producto de limpieza, disolventes, venenos, etc.)
- ✓ ¿Quién es el fabricante.
- ✓ El grado de peligrosidad que tiene es (ácido, flammable.etc)
- ✓ Cómo manejar la sustancia adecuada (guantes, gafas, etc.)
- ✓ ¿Qué hacer si se expone ( ir al centro de salud, hospital, clínica )
- ✓ Asegúrese de que los productos químicos y productos de limpieza **no se coloquen junto a los productos alimenticios.**

### 1.8 La seguridad general restaurante.

Aunque hay muchos más procedimientos, las siguientes son algunas pautas dirigidas específicamente a la seguridad de restaurante:



GRAFICO No. 9  
Seguridad del Restaurante.

Fuente: <http://www.google.com.ec/imgres?q=seguridad>

- ✚ Sea muy cauteloso alrededor del área de cocina ej. de parrilla de carbón, leña, y las estaciones de freír... que puede provocar quemaduras gravemente si no tienes cuidado.
- ✚ Nunca corra o juegue en el restaurante.

---



- ✚ Preste atención a derrames y manchas de humedad en el suelo. Si usted ve una, conseguir a alguien que se mantenga en pie sobre ella, mientras que usted consigue una escobilla o un trapeador seco para limpiar el derrame.
- ✚ Mantenga todas las salidas y los pasillos limpios libres de obstáculos, por basura o cajas, que pudieran impedir el normal tráfico de las personas.
- ✚ Comunicar a los directivos cada vez que encuentres las herramientas o equipos en mal estado, o alguna otra condición de trabajo inseguro.
- ✚ Use el equipo apropiado de corte (guantes, gafas, guantes de cocina, etc.)
- ✚ Siempre barrer los vidrios rotos... Nunca use las manos para recogerlos, busque un recogedor y se evitara un posible accidente.
- ✚ Nunca use las manos o los pies para comprimir la basura, ya que pueden estar depositados en ella vidrios o productos químicos peligrosos.
- ✚ Tenga cuidado al usar envolturas de plástico. El dispensador de plástico tiene un filo agudo y podría producirle cortaduras graves.
- ✚ No se suba en bastidores o contadores, use una escalera cuando algo está fuera de su alcance, ya que el peso suyo podría provocar la caída del mismo y lastimarse gravemente.
- ✚ Siempre use una cuchara de vidrio para sacar el hielo, al romperse esta se contaminaría todo el hielo y pasaríamos demasiado tiempo replazándolo.
- ✚ Tenga cuidado con los huéspedes, que no tienen ninguna idea de a dónde van, guíelos usted hasta ubicarlos en el salón explicando las entradas y salidas.
- ✚ **Tenga Siempre Presente!!!!!!**

El mejor dispositivo de seguridad de un trabajador es **que tenga el hábito de seguridad él.**



## 1.9 MEDIDAS DE SANEAMIENTO.<sup>13</sup>

### Higiene

Los gérmenes pueden propagarse de una persona a otra, ya sea directamente, a través del contacto corporal, de la manipulación de alimentos contaminados. Debido a la gran cantidad de manos en la preparación de lo que hacemos, la higiene personal juega un papel fundamental en la prevención de la contaminación de los alimentos. Al no seguir los códigos de salud, así como nuestras propias directrices podrían enfrentar algunas consecuencias muy graves, que incluye:

- La propagación de la enfermedad o enfermedades
- Mala imagen pública
- Violaciones del Departamento de Salud y multas
- Posible pérdida de ingresos.

### Una lección básica de saneamiento

- Siempre use uniforme limpio para cada turno.
  - Informar cualquier enfermedad, heridas, llagas, etc. a su supervisor.
  - No comer mientras se trabaja con los alimentos.
  - Lavarse las manos frecuentemente, siempre lavarse las manos después de estornudar, toser, usar el baño, comer, fumar, sonarse la nariz, o cepillarse el cabello.
  - Deseche alimentos que entra en contacto con el suelo.
  - Usar guantes cuando se trabaja con alimentos.
  - Enjuague la toalla con frecuencia, es la solución para desinfectar.
  - Coloque la cuchara de hielo en su soporte, no lo deje en el hielo.

### Lavarse las Manos.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> TRAINING GUIDE. FOOD RUNNER PROGRAM. The Capital Grille. 2006 By Rare Hospitality International, Inc.

<sup>14</sup> TRAINING GUIDE. FOOD RUNNER PROGRAM. The Capital Grille. 2006 By Rare Hospitality International, Inc.



Es importante que cada miembro del equipo se lave bien las manos para prevenir la propagación de gérmenes y la contaminación cruzada:

He leído y entiendo la manera correcta de lavarse las manos en el restaurante, conozco y entiendo cuando se requiere lavarse las manos.

Después de usar el baño.

Antes y después de tocar alimentos crudos.

Después de tocar la cara, el cabello o el cuerpo.

Después de estornudar, toser o usar un pañuelo.

Después de fumar, comer, beber.

Después de utilizar cualquier tipo de químico.

Después de sacar la basura.

Después de limpiar algunos platos sucios.

Después de tocar la ropa o delantal.

Después de tocar cualquier cosa que pueda contaminar sus manos.



**GRAFICO No. 10**

Higiene dentro del restaurant

**FUENTE:**

<http://www.google.com.ec/imgres?q=higiene+en+el+restauran>



## CAPITULO II

### 2. ANTES DE COMENZAR OPERACIONES



**GRAFICO No. 11**

Antes de la atención al público.

**FUENTE:** <http://www.google.com.ec/imgres?q=la+excelencia+de+servicio>

Antes de comenzar operaciones el equipo de trabajadores tiene responsabilidades cuyas actividades incluyen entre otras: la preparación de los comedores para la atención de clientes, esta preparación previa se tendría que hacer en:

Restaurants, Hoteles, Casinos, Banquetes y eventos públicos y privados ya que tienen el mismo giro de negocio porque dan un servicio de alimentación y entretenimiento.<sup>15</sup>

#### **2.1 Responsabilidades de los miembros del equipo antes de comenzar operaciones.**

- Se debe preparar los elementos necesarios para el montaje de mesas minuciosamente como sería (mantelería, menaje, cuchillería, cristalería) son seleccionados en forma oportuna cuidando el buen estado de los mismos, para la buena imagen ante los clientes.

---

<sup>15</sup> PROYECTO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES. FDI – CORFO / BID – FORMIN. Fundación Chile. Abril 2003.



- El petit menage ( paquete de condimentos) como seria pan, sal, pimienta, aceite de oliva, vinagre, mayonesa, kétchup y otros, serán seleccionados minuciosamente cuidando que estén frescos y tengan los colores de calidad ante los clientes, de acuerdo al estándar y procedimientos del negocio y normas sanitarias vigentes en cada país.
- El estado de conservación y calidad de los productos del " petit menage" es verificado de manera responsable y tendrán que ser reemplazados en un máximo de dos días si no se consumieron, dependerá mucho esto de la calidad de servicio que queramos vender al cliente.
- Los elementos que componen la alacena (cuchillería, cristalería, mantelería, servilleteros) estos deberán ser verificados en forma detallada, reponiendo los componentes de las mesas que se encuentren en mal estado de la noche anterior, además deben mantener en lugares estratégicos un stock suficiente para ser reemplazados durante las operaciones del día.
- Los comestibles de consumo general (pan, mantequilla, y otros) son divididos en las porciones adecuadas en forma prolija y meticulosa, de acuerdo a las instrucciones recibidas, los procedimientos de la empresa y normas sanitarias vigentes en el lugar.
- Las porciones son almacenados en los recipientes adecuados y a la temperatura adecuada para evitar que se dañen, mientras abrimos el negocio de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normas sanitarias del lugar.
- La información sobre las mesas reservadas o eventos especiales del día serán requeridos en detalle de la persona encargada de las reservaciones y serán alistadas las mesas de acuerdo a los procedimientos de la empresa.
- Las mesas son montadas en forma acuciosa de acuerdo a las necesidades y exigencias de los clientes que llamaron hacer sus



reservaciones, estándares de la empresa y normas sanitarias del lugar.

- Las carpetas que contienen el menú tienen que ser revisadas meticulosamente, todos los días para que no entreguemos a los clientes en mal estado o sucias, a su vez si es necesario tendrán que ser remplazadas por unos nuevos si al contrastar con el jefe de cocina decidiera ese día incluir nuevos platos o sacar otros que por temporada o poco movimiento tendrían que salir de la lista del menú.
- Finalmente al cumplir con todas estas exigencias el negocio estará en condiciones de abrir sus puertas para que nuestros clientes puedan ingresar al local y disfrutar de nuestra comida y ambiente que generaremos para la satisfacción del cliente.

## 2.2 Pasos para diferenciar el servicio de calidad de Restaurants de prestigio del los de servicio tradicional.



**GRÁFICO No. 12**

Atención de Calidad.

FUENTE: <http://www.gastronomico.com>

Recuerde, una experiencia al 105% se logra con una comida y un acompañante en un momento:

- ✚ El anfitrión/a, recibe a los huéspedes que llegan a los 30 segundos de entrar en el restaurante.
- ✚ En Caso que tenga que esperar mientras alistan su mesa, el anfitrión/a invita a los clientes a esperar en la sala de estar, o los invita a tomar asiento.





- ✚ El mesero reconoce y saluda a los clientes, y dentro de 45 segundos se presenta a sí mismo, da la bienvenida a los huéspedes, procede a retirar los cubiertos extras en caso de ser necesario, luego servir el pan.
- ✚ El mesero propone un pedido de coctel de primera calidad, luego acepta el pedido que el cliente ordene. El mesero sugiere agua embotellada o agua de llave.
- ✚ El mesero entrega el pedido de las bebidas ordenadas por el cliente dentro de 3 minutos en promedio.
- ✚ Una vez entregada las bebidas, el mesero hace la presentación del menú con una breve explicación de los platos especiales del día, puede sugerir platos del menú si el cliente está indeciso, responde las inquietudes, y si es posible toma la orden de los aperitivos (sopas, ensaladas, etc.) y la orden del plato fuerte.
- ✚ El mesero toma el pedido completo, sugiere una botella de vino para el complemento de la comida, una vez realizada la orden por los clientes procede a retirar los menús de la mesa.
- ✚ El mesero envía la orden de los aperitivos si fue ordenado, pone los cubiertos que se utilizaran en el aperitivo de acuerdo a lo que el cliente ordeno y prepara la mesa para las entradas (sopas, ensaladas, etc.).
- ✚ El mesero pone las copas adecuadas en las que se servirá el vino, presenta al cliente la botella que solicito y en su delante procede a abrir el vino, misma que tiene que ser realizado siguiendo las normas de etiqueta establecidos por cada restaurant.
- ✚ Si se ordenado, el mesero entrega los aperitivos 10 minutos después de haber sido hecho el pedido. Luego de 1 minuto de la entrega o de la primera mordida el mesero regresa a la mesa para garantizar la satisfacción de la misma, chequea que la mesa este limpia y si es necesario retira algún desperdicio de la misma, el mesero debe anticiparse a las necesidades de los clientes para brindar el servicio diferenciado y de calidad.



- ✚ El mesero luego de observar que todos los integrantes de la mesa hayan terminado sus entradas procede a preguntar si puede retirar los platos, si tiene luz verde procede hacerlo, regresa a la mesa y retirar cualquier desperdicio que se haya caído en la mesa, reemplaza los cubiertos que se haya retirado de la mesa y deja lista la mesa para los platos fuertes.
- ✚ Los platos principales son entregar dentro de 20 minutos después de haber sido ordenado los aperitivos o ensaladas o dentro de un tiempo prudente solicitado por el cliente. Para servir utilizamos posiciones con números para lo cual escogemos un punto de cabecera o pivót y en el sentido de las manecillas del reloj ponemos posición 1,2,3,4,5,6,7,8,9, etc. Servimos los platos por la derecha del cliente con la mano derecha, en caso que los platos salgan calientes informamos al cliente que no lo tope porque ese plato está muy fuerte y puede quemarse. El mesero procede a chequear en un minuto o a la primera mordida para asegurarse la satisfacción del cliente, si no está satisfecho la mesa inmediatamente ofrecemos corregir la situación ya sea porque es culpa de la cocina o la orden se envió mal, regresamos a la cocina con el pedido del cliente en cuestión, notificamos al jefe de cocina y gerente de comedor inmediatamente poniendo el numero de la mesa y la posición del cliente, después de rectificar el error cometido el gerente del piso lleva el plato personalmente y ofrece las disculpas del caso.
- ✚ El mesero procede a la limpieza de la mesa para lo cual le guiara su experiencia o si el cliente lo pide, los platos son retirados en su totalidad, al igual que los vasos innecesarios.
- ✚ El mesero regresa a la mesa y procede a limpiar migajas de pan, sal, etc. Con la espátula de limpiar mesas con este paso la mesa quedara en impecable para el siguiente paso.
- ✚ El mesero presenta y hace una introducción de los dessert (postres), café, expresos, capuchino, el mesero se informa de la ocasión para poder decorar sus postres de acuerdo a la ocasión por eje. Si fuera cumpleaños le sorprendemos al invitado con la vela de cumpleaños y



motivamos a cantar "feliz cumpleaños", estos detalles guardan emotividad y cariño por el lugar.

- ✚ El mesero regresa en 1 minuto pregunta si todo está bien ofrece más café.
- ✚ El mesero después de ofrecer un cocktails pregunta si necesitan algo más y de no requerir nada más, el mesero limpia los postres, tasas, y vasos que estén vacíos.
- ✚ El mesero presenta la cuenta con la factura respectiva 2 minutos después de haber retirado sus postres.
- ✚ La cuenta es solicitada a los clientes luego de 1 minuto de haberla presentado, el mesero agrádesese la visita usando el nombre del cliente que lo obtuvimos previamente o viendo en su tarjeta de crédito. Le despide cordialmente diciendo buenas noches y le invita que regrese pronto.
- ✚ La mesa queda disponible para que en un máximo de 1 minuto vuelva a estar lista para un próximo cliente.



## CAPITULO III

### 3. SOBRE LA EXCELENCIA DEL SERVICIO

#### 3.1. Consejos para el Gran Servicio.

- Sonría!!! Sea amigable. Disfrute de su trabajo, mantenga los vasos de agua del cliente a la mitad en todo momento.
- Reemplace servilletas o cubiertos que el cliente haga caer. Si el huésped deja temporalmente la mesa, vuelva a doblar la servilleta y lo coloca en el lado izquierdo de la posición que ocupaba en la mesa o delante del espaldar de la silla.
- Al caminar por los pasillos de restaurant para dar servicio a un grupo de clientes o cliente, dirija la mirada a los huéspedes que ocupan otros puestos o mesas a ver si necesitan algo. Una sonrisa suya les asegure al cliente que están siendo atendidos. Una mirada de los clientes revelará que necesita tu servicio, vuelve a llenar vasos de agua, y pregúntele a los clientes por algún servicio adicional. Trabajar en equipo es la premisa, no individualmente.
- **El mesero tiene que estar enterado** de las próximas platos que se entregarán a la mesa para que pueda reemplazar o poner todos los cubiertos que necesite esta, antes que el encargado de llevar los platos se apresure a poner la comida sin que la misma este lista.
- Conozca las preferencias y los nombres de los clientes habituales, esto es imprescindible para la construcción de una base de clientes que vienen repetidamente y se reflejara en las propinas que dejan al camarero.
- Si la comida de su huésped permanece sin tocar, puede ser debido a que el huésped no tiene hambre, o también el cliente no le gusto la comida o su preparación no cumple las expectativas de los mismos, asegúrese de notificar al mesero que el cliente o invitado no está contento con la comida. Recuerde la mayoría de usuarios les resulta



difícil quejarse!!!! Si usted no puede encontrar el mesero, consiga un gerente de piso de inmediato.

- Aprende a ahorrar pasos, tiempo y el servicio será más suave. Por lo general el camarero que acelera o trata de apurar el servicio, no es el más eficiente por eso. Trate de dar un servicio relajado, eficiente y marcar el ritmo a sus invitados.
- Estar al tanto de las necesidades de los huéspedes, para cubrir las inquietudes de los clientes, mantener vigilancia visual de los clientes todo el tiempo.
- Cualquier miembro del equipo Informa siempre a los gerentes de los problemas que pueda tener los huéspedes. Ellos harán lo que sea necesario para corregir la situación, asegure que el cliente no experimente defectos de fondo y puedan dejar el restaurante insatisfecho.

### **3.2 Trabajo en Equipo**

Para tener un impacto visión de los clientes de un servicio diferenciado de alta calidad todos los miembros disponibles en el momento tienen que brindar la ayuda necesaria a su compañero, para proceder a colocar los platos a la mesa, especialmente cuando tienen un número grande personas, guiándose por los siguientes pasos:

- ✓ Nunca meta las manos por delante, o a través de un huésped con otro servidor, a menos que no haya otra alternativa.
- ✓ Los platos deben llevarse sin tocar la parte superior del mismo con los otros platos que están en la parte inferior de lo contrario los alimentos mancharan el mantel de mesa una vez que sea colocado.
- ✓ Al llenar o recargar el agua o el café, retire el vaso o la taza de la mesa lejos de los invitados antes de servir, siempre sostenga el vaso por la base.
- ✓ Durante la comida, si se necesitan cubiertos extras, utilice una servilleta para llevarlo a cabo y ponga los cubiertos a la derecha del invitado.



- ✓ Mantenga la línea de apoyo ordenada y organizada en todo momento durante el turno.
- ✓ Siempre al servir la comida recuerde que es con la numeración que tienen cada cliente y observe el punto pivote de referencia que deberá saber de memoria cada integrante del equipo.
- ✓ Si usted nota algún tipo de insatisfacción por parte de los clientes, póngase en contacto con uno de los meseros o gerente de pido de inmediato. Ellos irán a la mesa y tomar cualquier decisión de ser necesaria para corregir cualquier situación.
- ✓ Retire los platos después de que el cliente coloca el tenedor y el cuchillo en el plato vacío en forma cruzada, lo que indica que ha terminado, de no ser así, use su buen juicio para retirar los platos. Igual seguimos la regla de retirar los platos por la derecha.

### **3.3 Una experiencia excepcional única para nuestros huéspedes. (Servicio cinco estrellas)**

Cualquier oportunidad de contacto con un cliente es una excelente oportunidad para proveer comida y servicio que exceda sus expectativas creando una excepcional y distintica experiencia al cliente.

- ✚ Nuestros clientes son las más importantes personas del restaurante (en persona o por teléfono).
- ✚ No dependemos de ellos nosotros dependemos de (él/ella) todo el tiempo.
- ✚ No es una interrupción a nuestro trabajo, (él/ella) es la propuesta de eso.
- ✚ Nosotros no le hacemos un favor por servirle a (él/ella)...., él/ella nos hace un favor a nosotros y nos están dando la oportunidad para servirlo.
- ✚ No es solamente **otra vacación más u otra comida más.....** (él/ella) son sentimientos y sangre humana que tienen percepciones y emociones como nosotros.
- ✚ Se merecen toda nuestra cortesía, y la atención posible que podamos dársela a (él/ella).



- ✚ No es alguien con quien podamos discutir o coincidir, nunca nadie debe discutir con nuestros clientes en caso de algún problema notifique a su superior.
- ✚ Es una persona a quien proporcionamos (él/ella) lo que necesiten, es nuestro trabajo darles lo mejor como si fuera para nosotros mismo.
- ✚ El cliente, es la sangre que necesita para sobrevivir cualquier negocio sin ellos (él/ella) tendríamos que cerrar nuestras puertas.

#### **3.4. Los 10 Mandamientos al cliente marcan la diferencia.**

- ✓ Tenga toda la amabilidad y cortesía posible con cada uno de nuestros clientes vigilar con (ojo de águila), es decir no perder de vista nunca al cliente y siempre sonriendo.
- ✓ Use el nombre del cliente en lo posible infórmese la reservación hecha o al llegar a la mesa para conseguir su nombre.
- ✓ Anticípese a las necesidades del cliente, es la oportunidad de crear la diferencia en servicio.
- ✓ Cualquier integrante del "equipo de trabajo" que reciba un comentario de un cliente o una queja debe notificar inmediatamente a su superior o estar preparado para resolverlos como si se tratara de sus propios problemas.
- ✓ Cada miembro del equipo de trabajo debe estar preparado para proveer al instante todas las satisfacciones al cliente, hacer todo lo posible para eliminar hasta el último defecto.
- ✓ El compromiso en todos los niveles para mantener limpio todas las líneas del restaurant es responsabilidad de todos los miembros del equipo de trabajo.
- ✓ Sonreír, mantener todo el tiempo la vista en el cliente, tener un vocabulario apropiado eje: por supuesto, a sus órdenes, un placer, estaré gustoso de atenderlo" etc.
- ✓ Escoltar personalmente si el cliente requiere información de donde queda el teléfono, baño, habitación .etc.



- ✓ Dar a todos los clientes un “gracias por su visita” y hablarle que “regrese pronto”, “le esperamos cuando guste y desee”.
- ✓ Ser un embajador dentro y fuera del trabajo (restaurant). Siempre hable positivamente, comunicando con toda la claridad posible y apropiadamente las ideas.

### **3.5. Las Herramientas de la Experiencia**

#### **LA ECUACION DEL PERFECTO SERVICIO**

Se trata de la interrelación que existen entre 3 factores fundamentales los mismos que al maximizarlos desencadenara en la obtención de un servicio distintivo de la más alta calidad, de ahí la importancia de saber manejarlos correcta y eficientemente para no desaparecer en un mundo de tanta competitividad, tomar en serio estos factores le permitirá disponer de ventajas competitivas para tener mayores oportunidades de permanencia en el mercado de hoy.

A continuación describiremos cada una de ellos para que le sirva como base de la administración que se dará a su negocio sea este un gran restaurante, hostería, o cualquier negocio de este tipo.

#### **3.5.1 La comida de alta calidad:**

Personal capacitado y con talento-cariño para la cocina. No todos podemos ser chef-cocinero, es un talento como cualquier profesión es necesario seleccionar al personal de forma teórico-práctico para medir sus habilidades y destrezas

- ✓ Seleccionar todos los alimentos frescos para la comida del DIA
- ✓ PRE-cocción de los alimentos para dinamizar la eficiencia en el servicio.
- ✓ Optimización en el almacenamiento y conservación de los alimentos sobrantes.
- ✓ Limpieza de todos los utensilios, plazas utilizadas en la preparación de los alimentos.





- ✓ El encargado de la cocina del día deberá proporcionar toda la información de los componentes del menú del día, cuáles serán los platos especiales, como está compuesto la elaboración de los mismos, la clase de condimentos que llevan y el tiempo que tomará la preparación de los mismos para que el mesero pueda dar esa información al cliente, este aspecto es para mí de gran importancia por cuanto el mismo tiene la información de todos los componentes de los platos del día y podrá decidir cuál es el mejor para su gusto personal y sobre todo si tiene algún componente que pueda causar algún daño el su salud, en caso de tener alguna alergia por algún condimento específico o por la forma de cómo fue elaborado el plato que selecciono. También el mesero cuenta con los instrumentos necesarios para llamar la mesa en el momento oportuno y que el cliente se sienta complacido con los tiempos de espera. Contar con este buen hábito proporcionara una altísima aceptación tanto de empleados como de clientes satisfechos no solo con la comida sino también con el tiempo de espera de su plato seleccionado.

### **3.5.2 El servicio excepcional.**

- ✓ Personal capacitado con talento y cariño para el servicio, no todos pueden ser buenos camareros deben tener un talento adicional para esta profesión también es necesario de la selección de personas en todos los ámbitos en lo Psicológico, teórico-práctico para medir sus habilidades y destrezas en este campo.
- ✓ Estandarización de procedimientos funcionales del restaurante para lograr una armonización en el mismo, ya que por principio todos nos vemos bien si seguimos un procedimiento PRE-acordado y trabajando en equipo y todos nos vemos mal si trabajamos sin procedimiento e individualmente en este negocio.
- ✓ El mesero exitoso tiene que venir a su trabajo 100% motivado para lograr contagiar al cliente de positivismo y alegría, es mejor quedarse en casa si no se tiene la predisposición y el entusiasmo para el trabajo especialmente en este negocio.



- ✓ Venir al trabajo con todas las herramientas necesarias así como también es de obligación personal verse impecable en su apariencia como nos ven nos tratan.
- ✓ Tener la predisposición para aceptar y acatar todos los procedimientos que la empresa imponga, como también deberán tener la madures para saber aceptar errores y ser moderado en los logros diarios eso creará un prototipo de profesional ejemplar y de los que cualquier empresa desearía tenerlo en su staff.
- ✓ Absolutamente todos los integrantes del Equipo de trabajo involucrados con la atención al cliente deberán ser instruidos de toda la información del restaurante como por ejemplo los detalles técnicos de su construcción, clase de materiales utilizados si fueron nacionales o extranjeros, la clase de equipos utilizados, la historia de su nombre en que se baso el nombre del mismo y cualquier elemento adicional que pueda despertar la curiosidad de nuestros clientes, este tipo de información bien comunicada pondrá de relieve la capacitación y el profesionalismo de los trabajadores de nuestro negocio pero sobre todo daremos impresiones de altísima eficiencia y despertará el deseo de

$$FACTOR_1 + FACTOR_2 + FACTOR_3 = EXELENIA DEL*****S$$

regresar nuevamente con su familia, amigo o por una cena de negoció.

### 3.5.3. Ambiente diferenciado y acogedor.

- ✓ El restaurante debe cuidar su imagen al 100%, igual que exigimos a nuestro personal se mire de forma impecable este también tiene que mirarse de esa forma la limpieza exterior e interior tiene que ser la mejor y nunca escatimar ningún esfuerzo para este propósito.
- ✓ Dotar al restaurante de Adornos, flores, cuadros, música relajante, cualquier idea personal que mejore el ambiente y haga más acogedor el



trabajo, personal adecuado para la creación del ambiente diferenciamos que hablamos en este punto.

- ✓ Inculcar a todos los integrantes del equipo de trabajo, tratar a nuestros clientes con suma delicadeza y atención, transfiriendo responsabilidades a la gerencia cuando se produzcan conflictos en el lugar, nunca un miembro del equipo puede discutir por ningún motivo con un cliente, solo gerencia debe tratar estos problemas. La suma de estos 3 factores está íntimamente relacionada la determinación de las estrellas del servicio. No se puede concebir en ningún caso la falla de cualquiera de estos 3 elementos, deben darse un perfecto engranaje como un solo factor para alcanzar la excelencia del servicio cada vez que un cliente visite nuestro negocio.

## ECUACIÓN DEL PERFECTO SERVICIO AL CLIENTE

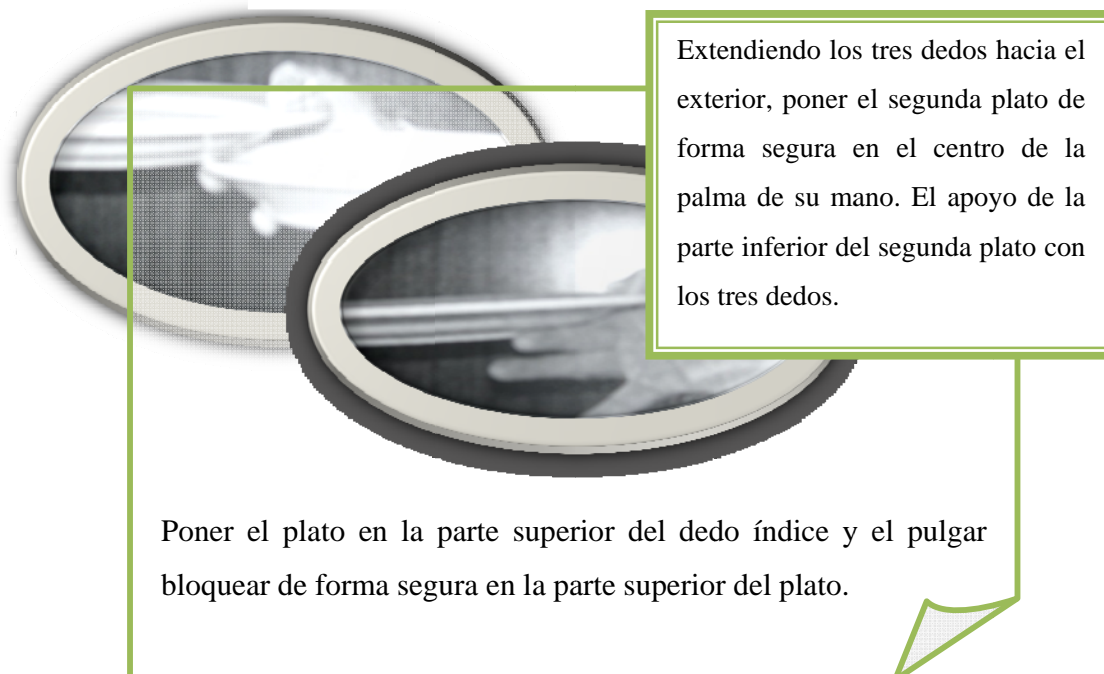
FIGURA No. 1  
FUENTE: El Autor.

### 3.5 Procedimientos para llevar los platos con Elegancia.



**GRAFICO: 13**  
Mano posición pistola.  
**FUENTE:** Revista TCG. Runner Guide 2006.

**GRAFICO: 14**  
Mano Posición pistola.  
**FUENTE:** RevistaTCG. Runner Guide 2006.



**GRAFICO: 15**

Mano posición pistola dos platos.

**FUENTE:** Revista TCG. Runner Guide 2006.



Equilibrar el borde del tercer plato en su antebrazo y el borde del segundo plato.

**GRAFICO: 16**

Mano posición pistola tres platos.

**FUENTE:** Revista TCG. Runner Guide 2006.



## CAPITULO IV

### 4. UNIDADES DE COMPETENCIAL LABORAL (UCL) CHILE

#### 4.1 Mantener la Presentación Personal.

Descripción General: Unidad relevante para todas aquellas personas que en su desempeño laboral se relacionan directamente con clientes, proveedores y público en general.

##### 4.1.1 Cuidar el aseo personal.

- ✚ El aseo personal es realizado en forma prolija y metódica antes del inicio de la jornada laboral cuidando la eliminación de los olores corporales
- ✚ El lavado del cabello es lavado con la frecuencia necesaria de modo que su aspecto sea de limpieza y pulcritud.
- ✚ El cabello largo es sujetado hacia atrás, de modo que luzca peinado y en orden.
- ✚ Las uñas de las manos son mantenida cortas y limpias. El barniz es conservado en buenas condiciones, de acuerdo a procedimientos internos.
- ✚ Las manos son lavadas (utilizando productos químicos cuando corresponda) durante la jornada laboral con la frecuencia necesaria para mantener su pulcritud, especialmente antes de tomar contacto con los alimentos.
- ✚ La cara es afeitada necesaria para obtener una cuidada apariencia. La barba y bigote son recortados periódicamente.
- ✚ Las fragancias utilizadas (colonia, perfume, aftershave) de aroma fresco poco penetrante o simplemente no se usaran.
- ✚ El maquillaje se aplica en tonos discretos y con moderación su condición es verificada durante la jornada de trabajo y retocado si es necesario.

##### 4.1.2 Cuidar vestuario adecuado.

- La presentación del uniforme de trabajo es impecable (limpio y sin arrugas) sin alteraciones ni complementos personales.



- ✚ Los percances que ocurren en la ropa de trabajo (caída de botones, manchas) son solucionados con prontitud, de manera que la presentación del mismo sea siempre apropiada.
- ✚ El calzado es lustrado con frecuencia, arreglando suelas, tacos deteriorados en forma oportuna.
- ✚ Los adornos personales deben ser discretos y usados con moderación.
- ✚ La ropa e implementos de protección (delantal, gorro, guantes) son atizados en los horarios determinados.

#### **4.2 Limpiar e higienizar la infraestructura**

**Descripción General:** Unidad relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades incluyen, entre otras, el aseo en establecimientos que otorguen servicio de alimentación.

- Limpiar e higienizar pisos, muros y equipos.
- Los productos químicos e implementos de limpieza a utilizar en el aseo de pisos y muros son seleccionados en forma correcta.
- Los productos químicos e implementos de limpieza a utilizar en el aseo de equipos son utilizados de acuerdo a las instrucciones del fabricante en el manual.
- Los desechos generados en el proceso de aseo son depositados en forma responsable en los lugares preestablecidos, de acuerdo a normas de la empresa y regulaciones sanitarias.

#### **Limpiar e higienizar zonas de trabajo.**

- Las zonas de trabajo son limpiadas e higienizadas en forma prolija y meticulosa con los productos químicos adecuados.
- Los instrumentos de ornamentación y ambientación son limpiados y ordenados en forma meticulosa, de acuerdo a procedimientos del establecimiento.
- Las zonas de trabajo son mantenidas en óptimas condiciones de higiene durante todo el proceso de preparación de alimentos y bebidas.



- Los deshechos son removidos en forma oportuna y depositados en los lugares preestablecidos.

### **Limpiar e higienizar vajilla, utensilios y herramientas**

- La vajilla, utensilios y herramientas son limpiadas e higienizadas en forma prolija y meticulosa con productos químicos adecuados.
- La manipulación de la vajilla, utensilios y herramientas durante el proceso de aseo es efectuada en forma cuidadosa.
- Las condiciones de la vajilla son verificadas durante el proceso de aseo, descartando aquellas piezas dañadas (con roturas, trisa-duras) de acuerdo a procedimientos de la empresa.

### **4.3 Tomar reservaciones.**

**Descripción General:** Unidad relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades incluye, entre otra, las de recibir, registrar y confirmar las solicitudes de reserva de mesas en establecimientos de la industria alimentaria.

En el capítulo I del punto 1.5 sobre la etiqueta por teléfono se encuentra explicado al detalle sobre los aspectos más trascendentales de la toma de reservaciones, por lo que pienso que no sería adecuado repetición de información en este manual, más si el tema está totalmente descripto.

### **4.4 Atender a clientes en bar y comedores**

**Descripción General:** Unidad relevante para aquellas personas cuyas obligaciones incluyen, entre otra, el servicio al cliente en Bares, Restaurant, Hoteles, Casino, Eventos públicos y privados, etc. Y que ocupen posiciones como cantinero, mesero, capitán de meseros exceptuando la posición de maître.

- ❖ Recibir al cliente sin anfitrión
- ❖ El cliente es saludado de manera cortés y guiado gentilmente a la mesa, de acuerdo a los procedimientos establecidos.





- ❖ El cliente es atendido con prontitud y consultado sobre los requerimientos ofreciendo aperitivos, bebidas, acompañamientos a la carta.
- ❖ Los Especialistas en tragos o alimentos, el menú del día, las sugerencias del chef u ofertas especiales, son ofrecidas de manera dinámica y seductora de acuerdo a procedimientos de la empresa.

### **Tomar Pedido.**

- Las peticiones de los clientes son escuchadas con atención, solicitando aclaración si existe dudas y repitiendo lo que se ha entendido de manera de evitar, equivocaciones en el servicio.
- Los órdenes de los clientes se anotan o memorizan con exactitud, indagando detalles específicos del pedido e identificando con claridad lo solicitado por cada cliente en particular, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.
- Los vinos y bebidas son recomendados de acuerdo a la selección del platos y a procedimientos de la empresa.
- Las consultas relacionados con la carta, se responden con rapidez, claridad y conocimiento
- Las solicitudes especiales (dietas, combinaciones especiales de carta, etc.) son atendidas de acuerdo a procedimientos establecidos.
- Las necesidades adicionales de clientes (tanto de mesas asignadas como de otras) son detectadas en forma oportuna y atendidas o derivadas a quien corresponda, con prontitud.
- Los órdenes de los clientes son traspasadas al área correspondiente de manera ágil.
- Los alimentos y bebidas son retirados de la zona de entrega, revisados y llevados al cliente con prontitud y en forma segura.
- Los platos y bebidas son servidos a la temperatura correcta, a la persona adecuada, al estilo del establecimiento.



- El vino en botella es presentado Cortez mente al cliente para su aprobación antes de ser descorchado y servido conforme a los requerimientos del cliente y procedimientos internos
- Los platos, cubiertos y copas utilizados son retirados con prontitud, sin ocasionar molestias.

#### **4.5 Maître (Maestro, Animador)**

Este cargo es el más importante dentro de la industria alimenticia no es muy común ver en restaurants de bajo presupuesto y con poca visión de la atención al servicio, en Restaurants con servicio cinco estrellas se lo puede ver, es clave en las operaciones diarias ya que realiza contactos con personas distinguidas que nos visitan informando de eventos futuros, promociones, antecedentes del local, es el animador encargado de felicitar cumpleaños, compromisos, noviazgos, Etc. Podemos entonces ver la importancia de un maître dentro de un restaurant cinco estrellas.

#### **4.6 Técnicas de métricas de Marketing**

##### **4.6.1 Métricas de calidad**

El objetivo de esta métrica es monitorear la gestión en el área de marketing. Se pueden desarrollar una serie de indicadores relacionados con la calidad. Se ha preferido agruparlos como parte de las métricas generales del área de marketing debido a que la calidad toma una mayor importancia en la estrategia. El principio para todas las métricas que miden la calidad, el resultado debe ser lo más reducido posible. A continuación se van a planear los indicadores más comunes, que permiten conocer el nivel de calidad conseguido y el coste relacionado con este.



#### 4.6.2 Satisfacción al cliente.-

Esta métrica permite conocer de una forma 'EXPRESS' el porcentaje de clientes contentos o descontentos con nuestro servicio o producto.<sup>16</sup>

$$\text{Satisfacción} = (\text{clientes que han consumido en el periodo} - \text{clientes que han mostrado alguna insatisfacción}) / \text{clientes totales en el periodo}$$

FIGURA No. 2

Satisfacción al Cliente.

FUENTE: Métricas del Marketing.

#### 4.6.3 Atención al cliente.-

Esta métrica permite conocer cómo funciona la atención al cliente.<sup>17</sup>

$$\text{Atención al cliente} = \text{pedidos entregados con retraso o deterioro} / \text{Total pedidos}$$

FIGURA No. 3

Atención al Cliente.

FUENTE: Métricas del Marketing.

#### 4.6.4 Servicio Post venta.-

Se utiliza para conocer si el servicio post venta esta dimensionado de forma adecuada. Como esta referenciado a las ventas, que pueden variar de un año a otro lo mejor e estudiar valores de varios años consecutivos para poder establecer comparaciones y análisis.<sup>18</sup>

$$\text{Dimensión del servicio postventa} = \text{Costes del servicio postventa} / \text{ventas.}$$

<sup>16</sup> DOMINGUES DONCEL, Alejandro. MUÑOZ VERA, Gemma. Métricas del Marketing. Pág. 52. ESIC. EDITORIAL. España. Segunda Edición.

<sup>17</sup> DOMINGUES DONCEL, Alejandro. MUÑOZ VERA, Gemma. Métricas del Marketing. Pág. 54. ESIC. EDITORIAL. España. Segunda Edición.

<sup>18</sup> DOMINGUES DONCEL, Alejandro. MUÑOZ VERA, Gemma. Métricas del Marketing. Pág. 55. ESIC. EDITORIAL. España. Segunda Edición.



**FIGURA No. 4**

**Servicio Post Venta.**

**FUENTE: Métricas del Marketing.**

**FÓRMULA DEL SERVICIO POST VENTA**

**4.6.5 Métrica personal.-**

Una métrica importante de calidad en recursos humanos es el absentismo y los costes que estos recursos humanos generan, todo ello referido al personal que trabaja en el área de ventas.<sup>19</sup>

Nivel de absentismo = horas perdidas por huelgas, enfermedades. Etc. / horas totales

**FIGURA No. 5**

**Métrica Personal.**

<sup>19</sup> DOMINGUES DONCEL, Alejandro. MUÑOZ VERA, Gemma. Métricas del Marketing. Pág. 56. ESIC. EDITORIAL. España. Segunda Edición.



## CAPITULO No. V.

### MARCO METODOLOGICO DEL DISEÑO DE LA TESINA.

#### 5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

##### 5.1 Objetivo General

- ***Elaborar un manual de la excelencia del servicio enfocado al sector de la industria alimenticia.***

Para el cumplimiento del objetivo general se elaboró el Manual en base a mi experiencia personal en el área alimenticia y basado en el referente teórico tomada de los Unidades de Competencias Laborales del sector gastronómico de Chile (UCL de Chile) y para las mediciones tanto para la atención al cliente, como para la satisfacción del cliente utilizamos las métricas del marketing. Estas herramientas permitieron desarrollar un manual que facilite el aprendizaje de personas interesadas en el tema así como de dueños de negocios de restaurantes de tal manera que pueda alcanzar la excelencia en el servicio al cliente.

##### 5.2 Objetivos Específicos

- ***Brindar al gremio de la industria un manual que les permita conocer estrategias de servicio al cliente de tal manera que pueda ofrecer una atención de calidad.***
- ***Diseñar normas estandarizadas para la atención al cliente y que todos los proveedores del servicio puedan brindar una atención diferenciada en cada lugar independientemente de estatus social.***
- ***Elaborar guías sencillas y prácticas de servicio al cliente.***

Me permitió cumplir con los objetivos específicos por cuanto al contar con la experiencia de más de 10 años trabajando en el sector me pude dar cuenta de cuáles son las necesidades más importantes que todo negocio del



área alimenticia cumpla con los estándares enunciados y elaborados en este manual, con lo que creo que se cumplió cada uno de los objetivos específicos y brindará facilidades para su implementación a los interesados en el tema.

### 5.3 Metodología

- **INVESTIGACIÓN: Propositiva – Descriptiva.**

Esta investigación es de tipo propositiva – descriptiva. En lo referente a la propositivo se elabora una guía orientada al sector alimenticio específicamente hoteles, restaurantes, bares, banquetes y negocios similares para que puedan implementar y utilizar estas herramientas que les permitirá incrementar sus ventas y por ende sus utilidades y sobre todo brindar una mejor atención al cliente, que es la esencia de todo negocio.

En lo referente a lo método descriptivo se va narrando detenidamente y explicando cada una de las vivencias personales y en base a lo propuesto sobre todo por UTC del sector gastronómico de Chile. En este manual se describe los procedimientos que personas del área alimenticia pueden tomar para implementarlo en sus negocios.

- **TÉCNICAS: *utilizare algunas técnicas de medición tomadas del libro “Métricas del Marketing.”<sup>20</sup> Estas técnicas serán descritas.***

Estas Técnicas Métricas del Marketing me permitió el monitoreo de la gestión de la calidad en el área del Marketing al desarrollar una serie de indicadores relacionados con la calidad. Esto dará una visión de conjunto al poder evaluar con parámetros del entorno como está la satisfacción del servicio al cliente, atención al cliente, la calidad de los recursos humanos que si sabemos usar e implementar adecuadamente las técnicas ayudará a corregir errores y ser mejores cada día con nuestros clientes.

---

<sup>20</sup> DOMINGUEZ, Alejandro. MUÑOZ V, Gemma. Métricas del Marketing. Esic Editorial. Madrid – España.



#### **5.4 Conclusiones**

- Por la experiencia y al conocimiento en el área alimentaria puedo indicar que las debilidades en cuanto a la atención al cliente en Cuenca y a nivel del Ecuador es muy pobre ya que únicamente los propietarios de los negocios tiene una visión del presente, olvidándose de lo más importante, la visión del mediano y largo plazo.
- Luego de haber observado un sin número de restaurantes he podido establecer que la implementación de nuevos negocios de este tipo que valoren la atención del cliente y el servicio diferenciado estarán en condiciones de ingresar fácilmente al mercado y posesionar su producto o servicio, debido a que las personas van a los restaurantes buscando una comida de calidad, un servicio excelente y un lugar con un ambiente acogedor logrará el servicio perfecto y armónico del cliente. Dando lugar que en poco tiempo seamos escogidos por los clientes.
- Este Manual contiene todos los parámetros necesarios para brindar a los usuarios del sector gastronómico la satisfacción de todos sus deseos y anhelos, sobre todo ser valorados y reconocidos como clientes diferentes.
- Este Manual pretende ser una guía práctica debido a que contiene todo casos reales y vivencias personales en el mundo del restaurant. Con estas inclusiones pretendo proponer una guía de referencia, y sobre todo concienciar a los interesados en el tema de la importancia fundamental de que nuestros clientes al visitarnos es una magnífica oportunidad de brindarle un servicio que sobre pase las expectativas y las exigencias de ellos. Con este manual lograremos cumplir este objetivo y también motivarnos a trabajar en equipo ya que todos juntos no vemos bien, y todos nos veremos mal si trabajamos por separado.



## 5.5 Recomendaciones

- Con la elaboración de este Manual pretendo llegar al mayor número posible de lectores para que puedan aplicarlo de acuerdo a sus necesidades y la realidad de su entorno laboral.
- Los empresarios del sector alimentario tiene la opción de quedarse como están o darse cuenta que las exigencias de los clientes son cada día mayores y la implementación de esta guía podría ayudar a posicionarse mejor con sus clientes. Y por tanto tiene la libertad y la opción de seguir o no lo planteado en este Manual.
- Y por último haré las gestiones respectivas para poder realizar impresiones de este trabajo y difundirlo entre los interesados.

## 5.6 Bibliografía

- ☒ PROYECTO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES. FDI – CORFO / BID – FORMIN. Fundación Chile. Abril 2003.
- ☒ DOMINGUEZ, Alejandro. MUÑOZ V, Gemma. Métricas del Marketing. Esic Editorial. Madrid – España.
- ☒ TRAINING GUIDE. FOOD RUNNER PROGRAM. The Capital Grille. 2006 By Rare Hospitality International, Inc.
- ☒ Las ideas basadas en la experiencia laboral del autor de la tesina.
- ☒ Apuntes del Módulo Gerencia de Personal del Curso de Graduación de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cuenca.