

Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa

Modalidad: curso e-Learning Duración: 70 horas

Categorías: Hostelería y turismo

OBJETIVOS

- Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. En concreto el alumno será capaz de:
- 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.

CONTENIDOS

UD1. Sistemas de organización y distribución de trabajo.

- 1.1. La brigada del bar-cafetería. Composición y funciones.
- 1.2. Puesta a punto del material. Cristalería cubertería vajilla y mantelería.
- 1.3. Mobiliario del bar.
- 1.4. Maquinaria utilizada en el servicio de bar-cafetería: Descripción tipos y calidades.
- 1.5. Mobiliario para servicio en mesa.
- 1.6. Mesas auxiliares.
- 1.7. Aparadores.
- 1.8. Gueridones.
- 1.9. Pedidos a economato. Orden limpieza y llenado de neveras. Hojas de pedido. Normas higiénico sanitarias en el bar-cafetería.
- 1.10. Decoración del establecimiento.
- 1.11. Preparación de aperitivos. Mise en place del servicio de aperitivos.
- 1.12. Exposición de preparaciones culinarias en vitrinas y mesas expositoras ubicadas en barra.

UD2. Servicio de bebidas aperitivos y comidas en barra y mesa.

- 2.1. Servicio de bebidas en barra. Servicio de aperitivos y comidas en barra.
- 2.2. Servicio de bebidas en mesa. Servicio de aperitivos y comidas en mesa.
- 2.3. Toma de la comanda.
- 2.4. Manejo de la bandeja.
- 2.5. Servicio de cafés e infusiones.
- 2.6. Servicio de combinados.
- 2.7. Servicio de zumos naturales y batidos.
- 2.8. Coctelería.
- 2.9. Diferentes elaboraciones culinarias en el bar-cafetería y su servicio.
- 2.10. Preparación y servicio de helados sorbetes repostería y tartas.

UD3. Atención al cliente en restauración.

- 3.1. La atención y el servicio.
- 3.2. La importancia de nuestra apariencia personal.
- 3.3. Importancia de la percepción del cliente.
- 3.4. Finalidad de la calidad de servicio.
- 3.5. La fidelización del cliente.
- 3.6. Perfiles psicológicos de los clientes.
- 3.7. Objeciones durante el proceso de atención.
- 3.8. Reclamaciones y resoluciones.
- 3.9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

UD4. La comunicación en restauración.

- 4.1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
- 4.2. La comunicación no verbal.
- 4.3. La comunicación escrita.
- 4.4. Barreras de la comunicación.
- 4.5. La comunicación en la atención telefónica.

UD5. La venta en restauración.

- 5.1. Elementos claves en la venta.
- 5.2. Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas.
- 5.3. Fases de la venta.

UD6. Facturación y cobro de servicios en bar-cafetería.

- 6.1. Importancia de la facturación como parte integrante del servicio.
- 6.2. Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos.
- 6.3. Sistemas de cobro.
- 6.4. Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes.
- 6.5. La confección de la factura o ticket y medios de apoyo.
- 6.6. Apertura consulta y cierre de caja.
- 6.7. Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar.

UD7. Cierre del bar-cafetería.

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