**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

|  |  |
| --- | --- |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | SERVICIOS GASTRONÓMICOS |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COMPETENCIA | 260201011  Realizar el alistamiento del proceso de preparación de alimentos de acuerdo con parámetros establecidos. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 260201011-02 Aplicar buenas prácticas en la manipulación de alimentos acorde a normas establecidas. |

|  |  |
| --- | --- |
| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 02 |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | El servicio |
| BREVE DESCRIPCIÓN | El componente formativo destaca la importancia de la calidad del servicio para fidelizar clientes. Aborda características clave del servicio, los diez mandamientos para un buen servicio y conceptos de *catering,* incluyendo tipos de servicios, componentes esenciales y confección de menús. Enfatiza la cortesía, atención personalizada y agilidad para cumplir con las expectativas del cliente. |
| PALABRAS CLAVE | Fidelización, calidad, servicio, catering, satisfacción. |

|  |  |
| --- | --- |
| ÁREA OCUPACIONAL | 2 - CIENCIAS NATURALES, APLICADAS Y RELACIONADAS |
| IDIOMA | Español |

1. **TABLA DE CONTENIDOS:**
2. El servicio
   1. Aspectos relacionados con un buen servicio
   2. Los diez mandamientos del buen servicio
3. Servicio de *catering*
   1. Aspectos fundamentales para la calidad del servicio de *catering*
   2. Tipos de servicio de *catering*
   3. Componentes del servicio de *catering*
   4. Confección de menús
4. **INTRODUCCIÓN**

La misión fundamental de toda empresa debe ser alcanzar el máximo nivel de satisfacción para sus clientes y usuarios. Esto se plantea como una necesidad, ya que muchas empresas aún no lo han comprendido. La época en que se pensaba que los productos se venderían por sí solos ha quedado atrás. El cliente se convierte en el eje central de cualquier estrategia de servicio, orientada tanto a mantener a los clientes actuales como a atraer nuevos. Aquellas empresas que ignoren este principio esencial están condenadas a desaparecer en un periodo relativamente corto.

|  |  |
| --- | --- |
| Camarera sonriente hablando con los clientes y usando el panel táctil mientras toma pedidos en un café | En el componente formativo se estudiarán los principales aspectos que influyen en la calidad del servicio como un factor clave para la fidelización de los clientes, así como algunos tipos de servicios de alimentos y sus características, según el tipo de evento o celebración. |

Asimismo, se explorarán herramientas y metodologías que permiten evaluar y mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido. Este enfoque dinámico es fundamental para ajustarse a las expectativas cambiantes de los clientes y a las nuevas tendencias del mercado. Se destacará la importancia de la retroalimentación constante, no solo como un mecanismo de mejora, sino como una oportunidad para fortalecer las relaciones con los clientes y posicionar a la empresa como líder en su sector. Adaptarse a estas demandas implica no solo ofrecer productos de calidad, sino también proporcionar un servicio excepcional que agregue valor en cada interacción.

1. **DESARROLLO DE CONTENIDOS:**
2. **El servicio**

|  |  |
| --- | --- |
| En la actualidad, en un entorno de alta competitividad, es indiscutible que la calidad del servicio es un factor clave para la fidelización de los clientes. Las empresas se esfuerzan cada día por mejorar este aspecto; sin embargo, las buenas intenciones no son suficientes. | el camarero está tomando los platos vector ilustración de dibujos animados |

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico. Va más allá de la amabilidad y cortesía, y se considera **un valor agregado para el cliente**, quien cada vez es más exigente.

Las características del servicio son:

**Es crucial la agilidad en la respuesta** para transmitir profesionalismo. La mejor respuesta es anticiparse a los deseos previsibles de los clientes; aquellos que no se han podido prever deben ser resueltos en el menor tiempo posible, siempre con la satisfacción del cliente como prioridad.

|  |  |
| --- | --- |
| El grado de satisfacción del cliente dependerá, en gran medida, de nuestra manera de actuar. Los problemas que puedan surgir deben abordarse con calma, sin titubeos, de forma rápida y evitando que se magnifiquen. Cualquier situación debe resolverse dando la impresión de que sabemos exactamente lo que hacemos. | Una mujer sonriente y feliz cenando en un restaurante dando pulgares hacia arriba positiva buena crítica |

**1.1. Aspectos relacionados con un buen servicio**

Brindar un buen servicio no es suficiente si el cliente no lo percibe como tal. Estadísticamente, se ha demostrado que los clientes valoran más un buen servicio y una atención de calidad que el precio o la calidad del producto.

**Cortesía**

Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente siempre desea ser bien recibido, sentirse importante y percibir que se le brinda ayuda.

|  |
| --- |
| Video  CF02\_1.1\_Cortesía |

**1.2. Los diez mandamientos del buen servicio**

Aunque las empresas suelen ubicar a sus clientes en el centro de su plan estratégico, esta declaración muchas veces no se cumple en la práctica. A continuación, se presentan los principios fundamentales para asegurar un buen servicio.

|  |
| --- |
| Acordeón  CF02\_1.2\_Los diez mandamientos del buen servicio |

La **comunicación** es clave para el éxito de una estrategia de servicio. Es el medio a través del cual se amplía la clientela, se fomenta la lealtad, se motiva a los empleados y se difunden las normas de calidad que deben seguirse. Además, la comunicación permite destacar las ventajas competitivas de la empresa, ocupando un lugar en la mente de los clientes (posicionamiento).

1. **Servicio de *catering***

|  |  |
| --- | --- |
| camarero con servicio de catering de comidas | El *catering* es la prestación de alimentos en un sitio remoto. Este servicio se refiere a la alimentación institucional o colectiva que provee comida y bebida para fiestas, eventos y presentaciones de diversa índole. En algunos casos, salones de fiestas, hoteles o empresas del sector ofrecen este servicio junto con el alquiler de sus instalaciones; en otros, existen empresas especializadas en elaborar y trasladar los alimentos al lugar que el cliente determine. |

El servicio gastronómico puede abarcar desde la comida y bebida hasta la mantelería, los cubiertos, y el personal, como cocineros, camareros y personal de limpieza tras el evento.

**2.1. Aspectos fundamentales para la calidad del servicio de *catering***

Cuando un cliente contrata un servicio gastronómico para un evento, suele centrarse en aspectos como el diseño del menú, la originalidad de los platos o las cantidades a servir. No obstante, hay aspectos que la empresa de *catering* debe cubrir, los cuales son esenciales para garantizar la calidad del servicio, aunque muchas veces permanecen "detrás de escena" y pasan desapercibidos.

|  |
| --- |
| Slide  CF02\_2.1\_Aspectos fundamentales para la calidad del servicio de *catering* |

**2.2. Tipos de servicio de *catering***

Existen varios tipos de servicio de *catering* según el tipo de evento o celebración. A continuación, se describen las características de cada uno:

|  |
| --- |
| Pestañas  CF02\_2.2\_Tipos de servicio de catering |

**2.3. Componentes del servicio de *catering***

El director de banquetes, conocido como *Maître*, es responsable de la organización y dirección del evento. Debe prever todo lo necesario en cuanto a personal, material y mobiliario, y establecer planos o croquis para la disposición de las mesas. También se encarga de dirigir el montaje (*mise en place*), la recepción de invitados y el servicio.

|  |
| --- |
| Slide  CF02\_2.3\_Componentes del servicio de *catering* |

Una vez determinada la composición del equipo, es importante registrar los nombres y salarios de los extras contratados, ya que estos se pagan al final del servicio.

**2.4. Confección de menús**

La creación de menús para banquetes es fundamental, ya que la elección y precio de estos menús influyen directamente en el éxito de la contratación del servicio. Contar con menús estándar es una excelente estrategia para presentar opciones a los clientes cuando solicitan información sobre el servicio.

La variedad de menús estándar es:

|  |  |
| --- | --- |
|  | * *Coffee break* * Desayunos * Menú emplatados * Menú *buffet* * Menú de bocadillos o picada * Menú temático |

**Consideraciones importantes**

La confección de menús tipo estándar es responsabilidad del Encargado de Banquetes, quien trabajará en conjunto con el jefe de cocina para analizar el costo, la viabilidad de ejecución y el potencial del servicio. Juntos, deben evaluar qué productos son más rentables según su precio, disponibilidad en el mercado o porque requieren ser utilizados antes de que se prolongue su almacenamiento.

|  |  |
| --- | --- |
| Si los menús estándar no se ajustan a las necesidades o gustos del cliente en términos de calidad o precio, es recomendable ajustarlos en colaboración directa con el cliente, asegurando así su satisfacción. |  |

Las normas para la confección de menús son:

1. **SÍNTESIS**

A continuación, se presenta una síntesis de la temática estudiada en el componente formativo.

A chart of a service

Description automatically generated

1. **ACTIVIDADES DIDÁCTICAS (Se debe incorporar mínimo 1, máximo 2)**

|  |  |
| --- | --- |
| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| Nombre de la Actividad | Servicio y *catering* |
| Objetivo de la actividad | Identificar los aspectos clave relacionados con el servicio al cliente, las características del buen servicio, y los componentes y tipos de *catering.* |
| Tipo de actividad sugerida | Cuestionario |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | CF01\_Actividad didactica |

1. **MATERIAL COMPLEMENTARIO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del Material | Tipo de material  (Video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del Recurso o  Archivo del documento o material |
| El servicio | TEDx Talks. (2022). La vocación de servicio como estrategia | josé barreiro | TEDxTorrelodones. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=JP0kw85R3IE&ab_channel=TEDxTalks> |
| Aspectos relacionados con un buen servicio | Restaurantes Exitosos. (2022). Así se ofrece un servicio al cliente de calidad | Restaurantes Exitosos. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=RBX-o4SFXbE&ab_channel=RestaurantesExitosos> |
| Los diez mandamientos del buen servicio | Villanett (2024). Los 10 Mandamientos para la Atención al Cliente. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=uJuSKCK5910&ab_channel=Villanett> |
| Servicio de *catering* | El Confidencial. (2015). Cómo funciona un catering. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=Q36czZQx3Nw&ab_channel=ElConfidencial> |
| Tipos de servicio de *catering* | Mashed Español. (2020). Así Es Cómo Las Cadenas De Restaurantes De Buffet Te Estafan. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=ODtTAfnTEXM&ab_channel=MashedEspa%C3%B1ol> |

1. **GLOSARIO:**

|  |  |
| --- | --- |
| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| *Catering:* | servicio de alimentos y bebidas en eventos, fiestas o presentaciones, con múltiples componentes. |
| Confiabilidad: | capacidad del servicio de cumplir lo que promete, generando confianza en el cliente. |
| Cortesía: | trato amable y respetuoso que el cliente espera recibir. |
| Fidelización: | proceso de lograr que los clientes vuelvan a utilizar los servicios de una empresa de forma regular. |
| Inseparable: | el servicio se produce y consume simultáneamente. |
| Intangible: | característica del servicio que indica que no se puede tocar, sentir, escuchar ni oler antes de la compra. |
| Perecedero: | los servicios no pueden almacenarse para su uso posterior. |
| Servicio: | conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico. |
| Variable: | la calidad del servicio puede cambiar según quién, cuándo, cómo y dónde se ofrece. |

1. **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

Betancourt-Ramírez, J. B., Aldana-de-Vega, L., & Gómez-Betancourt, G. (2014). Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogotá. Estudio comparativo de empresa familiar y empresa no familiar. Entramado, 10(2), 60-74. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265433711005>

Emcebar. (2021). GUÍA DE SERVICIO AL CLIENTE PARA RESTAURANTES. <https://www.cursosgastronomia.com.mx/storage/2021/11/Servicio-al-cliente-para-restaurantes.pdf>

Zambrana Martínez, M. J. (2014). UF0259: Servicio y atención al cliente en restaurante (5.ª ed.). Editorial eLearning S.L. ISBN: 978-84-16275-32-8. <https://www.editorialelearning.com/catalogo/media/iverve/uploadpdf/1525959058_UF0259_demo.pdf>

1. **CONTROL DEL DOCUMENTO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia  *(Para el SENA indicar Regional y Centro de Formación)* | Fecha |
| Autor (es) | Roberto Bernal Duque | Experta temática | Regional Tolima - Centro de Comercio y Servicios | 2017 |
| Paola Alexandra Moya | Evaluadora instruccional | Regional Antioquia - Centro de Servicios de Salud | 2024 |
|  | Olga Constanza Bermúdez Jaimes | Responsable Línea de Producción Antioquia | Regional Antioquia - Centro de Servicios de Salud | 2024 |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

**(Diligenciar únicamente si realiza ajustes a la Unidad Temática)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
| Autor (es) |  |  |  |  |  |