

# ¡LA JAMA!

## 1. Bienvenida

¡Bienvenido al equipo de ¡La Jama!, Estamos emocionados de que te unas a nuestra familia. Este manual ha sido diseñado para guiarte en cada paso de tu proceso de integración y ayudarte a comprender lo que esperamos de ti como nuevo miembro de nuestro restaurante. Aquí aprenderás sobre la cultura, valores y procedimientos que seguimos para brindar un servicio de alta calidad a nuestros clientes.

## 2. Historia del Restaurante

¡La Jama! fue fundado con la visión de ofrecer mariscos frescos y de alta calidad, con un toque gourmet. Nuestro objetivo ha sido siempre crear una experiencia culinaria excepcional basada en la frescura de los productos del mar. Durante los años, nos hemos ganado el reconocimiento de nuestros clientes, y trabajamos cada día para mantener y mejorar ese estándar.

## 3. Cultura y Filosofía

La base de nuestra operación es la **satisfacción del cliente**. Creemos que cada cliente es una oportunidad para crear una experiencia inolvidable. Trabajamos en equipo, siempre con **respeto**, **puntualidad** y **compromiso**.

Nuestros valores incluyen:

- **Calidad:** Todo lo que servimos, desde los ingredientes hasta el servicio, debe ser de la más alta calidad.
- **Hospitalidad:** Nos esforzamos por hacer que los clientes se sientan como en casa.
- **Trabajo en equipo:** Solo como equipo podemos lograr nuestros objetivos.
- **Innovación:** Nos mantenemos en constante mejora para adaptarnos a las necesidades del cliente.

## 4. Reglas Generales del Restaurante

1. **Puntualidad:** La puntualidad es clave en el éxito de nuestras operaciones. Debes llegar a tu turno al menos 15 minutos antes de que comience.
2. **Uso del Uniforme:** El uniforme debe estar limpio y bien presentado. No se permiten modificaciones personales al uniforme.
3. **Conducta Profesional:** Debes mantener una actitud profesional tanto con los clientes como con tus compañeros de trabajo.
4. **Teléfonos Móviles:** No está permitido el uso de teléfonos móviles durante el turno, excepto en emergencias.
5. **Áreas Restringidas:** Algunas áreas del restaurante, como la cocina o la bodega, son solo para personal autorizado.



## 5. Estándares de Servicio

### Atención al Cliente:

- Siempre saluda al cliente con una sonrisa y una actitud amable.
- Sé proactivo en atender sus necesidades. Si un cliente parece molesto, pregúntale amablemente cómo puedes ayudar.

### Proceso de Reservaciones:

- Asegúrate de conocer el sistema de reservaciones. Si es necesario, confirma las reservaciones del día.
- Verifica las especificaciones de la mesa reservada (número de personas, ubicación preferida, etc.).

### Manejo de Quejas y Reclamaciones:

- Escucha siempre al cliente sin interrumpirlo.
- Si la situación es grave, informa al gerente de inmediato.
- Proporciona una solución que esté dentro de tu capacidad y mantén la calma.

## 6. Conocimiento del Menú

Es crucial que conozcas bien el menú. Los clientes confían en ti para orientarlos en su selección de alimentos, y debes estar preparado para responder cualquier duda.

### Presentación General del Menú:

- Familiarízate con todos los platillos del menú, incluyendo sus ingredientes, tiempos de cocción, y las recomendaciones de la casa.
- Conoce las bebidas que ofrecemos y las posibles combinaciones de maridaje.

### Descripción de los Platillos:

- Cada plato tiene una historia y una preparación especial. Por ejemplo, el ceviche de camarón se elabora con mariscos frescos marinados en jugo de lima con un toque de cilantro.
- Aprende los nombres de los ingredientes clave y cómo se preparan.

### Alérgenos y Recomendaciones:

- Es fundamental conocer los alérgenos en cada plato. Si un cliente menciona alguna alergia, asegúrate de informar a la cocina y sugerir alternativas seguras.

## 7. Operaciones del Restaurante

### Manejo de Alimentos y Bebidas:

- Sigue las normativas de seguridad alimentaria en todo momento, desde el manejo de los ingredientes hasta el emplatado.
- Usa guantes si manipulas alimentos crudos y asegúrate de cambiarte los guantes regularmente.

# ¡LA JAMA!

## **Seguridad e Higiene:**

- Lava tus manos con frecuencia, especialmente después de tocar alimentos crudos o basura.
- Mantén las superficies limpias y desinfectadas en todo momento.

## **Procedimientos de Cocina:**

- Familiarízate con los procedimientos básicos de la cocina. Si es necesario, realiza capacitaciones adicionales sobre la manipulación de equipos o técnicas específicas.

## **8. Atención en Mesa y Protocolo de Servicio**

### **Puesta a Punto:**

- Antes de abrir el restaurante, asegúrate de que las mesas estén correctamente montadas con cubiertos, servilletas y vasos limpios.

### **Toma de Orden:**

- Sé preciso al tomar la orden y repítela para asegurarte de que no haya errores.
- Si los clientes tienen dudas, ofréceles recomendaciones basadas en tus conocimientos del menú.

### **Entrega de Alimentos y Bebidas:**

- Los platillos deben ser entregados en el orden correcto, y siempre verifica que no haya errores.
- Mantén una actitud servicial mientras el cliente disfruta de su comida, y asegúrate de que todo esté a su gusto.

### **Despedida del Cliente:**

- Despide siempre al cliente con una sonrisa y un "gracias por su visita". Asegúrate de invitarlo a regresar.

## **9. Políticas Internas**

### **Vestimenta y Apariencia:**

- El uniforme debe estar limpio y bien planchado. Evita accesorios llamativos.
- El cabello debe estar recogido si es largo, y las uñas deben estar limpias.

### **Puntualidad y Asistencia:**

- Cualquier falta o tardanza debe ser notificada con antelación. El incumplimiento repetido puede llevar a sanciones.

### **Normas Disciplinarias:**

- Faltar al respeto a los compañeros o clientes, o incumplir normas del restaurante, será motivo de sanciones.



## **10. Capacitación Continua y Desarrollo**

### **Cursos y Actualizaciones:**

- El restaurante ofrece capacitaciones regulares sobre temas como técnicas culinarias, manejo de vinos y atención al cliente.
- Todos los empleados deben asistir a las capacitaciones obligatorias.

### **Evaluación de Desempeño:**

- Periódicamente, tu desempeño será evaluado para identificar áreas de mejora y para discutir tu crecimiento profesional en el restaurante.

## **11. Seguridad Laboral**

### **Manejo de Herramientas:**

- Utiliza siempre el equipo adecuado para cada tarea. Si no estás seguro de cómo usar una herramienta, pide orientación.

### **Prevención de Accidentes:**

- Mantén siempre tu área de trabajo ordenada.
- Reporta cualquier situación peligrosa al supervisor de inmediato.