

1. ¿A qué hora tengo que llegar cada día?

A la que ponga en tu horario, que te enviarán cada viernes.

2. ¿Quién es el responsable o encargado al que debo dirigirme?

En los horarios viene en rojito la persona que es responsable en ese turno.

3. ¿Dónde dejo mis cosas personales (mochila, móvil, etc.)?

Tenemos la habitación que le llaman “la 18”, que está arriba. Está llena de taquillas y hay una disponible para cada trabajador.

4. ¿Cómo se monta correctamente la terraza?

El primer día tendrás un compañero que te explicará dónde va cada mesa exactamente.

5. ¿Cómo deben ir colocadas las mesas y los servilleteros?

Los servilleteros van encima de las mesas, una vez limpias. La colocación de las mesas te la indicará tu compañero el primer día.

6. ¿Qué se hace nada más llegar por la mañana?

Lo primero es sacar la terraza, preparar las mesas, los zumos y seguir las indicaciones de la persona encargada de barra. Esto incluye hacer zumos de degustación y de mañana, preparar el hielo y tener listas las neveras de Alhambra.

7. ¿Cómo sé qué habitaciones tienen desayuno incluido?

Cada mañana se saca un papel donde aparecen todas las habitaciones. Las que tienen “AD” tienen desayuno incluido. Las que tienen “SA” no lo tienen.

8. ¿Quién lleva el pinganillo y para qué se usa?

El pinganillo lo lleva siempre el camarero que comanda. También hay uno en cocina y, si la playa está abierta o hay un compañero asignado allí, él también llevará uno. Se usa para mantener una buena comunicación durante el servicio.

9. ¿Qué hago si veo algo listo en la barra?

Hay que mirar a qué mesa va y llevarlo inmediatamente. Si se ha completado toda la comanda, se coge el papel de comanda y se tira.

10. ¿Dónde están las comandas y cómo se gestionan?

Las comandas van pinchadas en un pincho que hay en la barra. Las de comida se colocan en un pincho especial, al lado del pase de cocina. A medida que se va sirviendo

lo que indica la comanda, se va tachando. Cuando se ha entregado todo lo que indica el papel, se tira.

11. ¿Cuándo se tiran las comandas del pincho?

Cuando se ha servido la última cosa de esa comanda, se debe tirar el papel.

12. ¿Qué es lo primero que tengo que sacar si suena la campana?

Siempre la comida. La comida tiene prioridad absoluta sobre el resto de pedidos.

13. ¿Puedo salir con las manos vacías a la terraza?

No. Siempre se debe llevar la bandeja. Y siempre hay algo que sacar o traer. Se debe aprovechar cada viaje y echar una visual a las mesas para ver qué falta o qué sobra.

14. ¿Qué hago si una mesa termina de comer?

Se recogen los platos, se levanta la mesa y se avisa al camarero que comanda, por si los clientes desean tomar postre o café.

15. ¿Quién decide cuándo hay que barrer o sacar la basura?

El responsable del turno es quien indica a los compañeros cuándo realizar esas tareas o cualquier otra función de apoyo.

16. ¿Dónde están los productos para reponer el picoteo?

Junto al paté, hay una zona con la **palomitera**, **cacahuets**, **aceitunas** y **patatas** para reponer el picoteo de las mesas.

17. ¿Qué hago si veo una mesa sin palomitas o sin cacahuets?

Siempre hay que reponer el picoteo, **salvo que estén comiendo o tomando café**. En ese caso se espera. El picoteo debe estar siempre presente en la mesa.

18. ¿Cómo se gestiona una reserva de hamaca?

Tenemos una **libretita de reservas**. Al principio hay un **protocolo** con toda la información que hay que anotar:

- Nombre del cliente
 - Teléfono
 - N° de hamacas
 - N° de sombrillas
 - Nombre del trabajador que toma la reserva
- Se informa al cliente que:
- El horario es de **10:00 a 20:00**
 - Cada hamaca cuesta **7 €** y cada sombrilla **5 €**

- Deben llegar **antes de las 14:00**
- Si llegan más tarde, deben **avisar esa misma mañana**
- **No está permitido traer comida o bebida del exterior**, ya que el restaurante ofrece servicio en las hamacas desde las 12:00

19. ¿Qué hago si un cliente me pide una toalla o algo del hotel?

Si no lo sabes, llama al responsable. Luego puedes preguntarle si en futuras ocasiones puedes gestionarlo tú mismo o seguir derivándolo.

20. ¿Qué hago si veo un cenicero lleno?

Se retira y se **sustituye por uno limpio** inmediatamente.

21. ¿Qué protocolo se sigue si hay mucha gente y pocas mesas?

Habrán un **ayudante del comandante** que ayudará a gestionar la situación. Fuera hay unos letreros que indican que **esperen de pie** hasta que se les atienda. Se organiza un **sistema de turnos**:

- El ayudante informa y ordena la espera.
- El comandante indica cuándo hay una mesa libre, se limpia y se sientan los clientes en orden.

22. ¿Cómo debo responder si un cliente me pregunta por alérgenos?

Disponemos de **cartas de alérgenos** que se pueden entregar al cliente en cualquier momento. Aun así, **siempre se consulta a cocina** para mayor seguridad.

23. ¿Quién reparte las tareas cuando falta alguien del equipo?

El **responsable del turno** es quien reparte las tareas que falten cuando un compañero no ha venido.

24. ¿Dónde están los cubiertos, vasos y repuestos?

- Los **vasos** están en la barra.
- Los **cubiertos** se preparan tras brillarlos, ya metidos en fundas de servilletas, y se colocan:
 - En **platos preparados en la cajonera**
 - Y también **en el pase**, para ir cogiéndolos según se necesiten.

25. ¿Se pueden usar los móviles durante el turno?

Está totalmente prohibido el uso de móviles durante el turno. Si alguien necesita hacer o recibir una llamada, debe **pedir permiso al responsable**, quien decidirá si puede salir unos minutos para atenderla.

26. ¿Cómo se comunica la cocina con nosotros?

La cocina se comunica a través de:

- **Pinganillos**
- **El pase**, donde se colocan los platos listos y también hay comunicación directa.

27. ¿Qué hago si tengo que ausentarme un momento del puesto?

Debes avisar al **responsable**.

Si no está, lo comunicas a **cualquier compañero**, indicando que necesitas ir al baño o salir un momento. Así, los demás pueden **cubrirte temporalmente**.

28. ¿Hay que anotar todo en comanda o algunos pedidos se hacen de palabra?

Todo se anota siempre en el comandero.

Nunca se piden cosas de palabra ni se anotan en papel, salvo que haya un fallo técnico (como problemas con la PDA o el sistema CDA).

El pedido lo realizan **una o dos personas** responsables del comandero.

29. ¿Qué hago si hay un problema con un cliente?

Si no sabes solucionarlo, llama al **responsable**.

Nunca hay que encararse, levantar la voz ni ponerse a la defensiva.

No se le dice “no” directamente a un cliente.

Siempre se actúa con **respeto, empatía y actitud positiva**.

30. ¿Cuál es la actitud esperada cuando no hay clientes ni pedidos?

Cuando hay poca actividad, el responsable asignará tareas.

Aun así, cada uno debe ser consciente del entorno y tomar la iniciativa:

- **Ordenar, limpiar** o hacer tareas de mantenimiento
- Estar **activo y disponible**, sabiendo qué se puede mejorar en ese momento