

Guía rápida del empleado – La Chancía

Versión resumida para consulta y para uso por el asistente interno.

Misión y trato al cliente

La misión es que el cliente se sienta lo más a gusto posible. Todo el personal debe orientar su trabajo a ese objetivo. La hostelería es un conjunto de partes que culminan en el servicio final al cliente. Cuidamos presencia, saber estar y actitud en todo momento.

Normas de conducta (resumen 1–14)

- 1) Trato amable y profesional. No trasladar problemas personales o del trabajo al cliente.
- 2) Evitar voces y comentarios innecesarios; hablar solo lo necesario para el servicio.
- 3) Dirigirse al cliente siempre de forma educada, incluso con habituales.
- 4) Unificar criterios de trabajo: se hace como marquen Jefe de Sala (sala) y Jefe de Cocina (cocina).
- 5) Los problemas se comunican al Responsable de Personal; no generar corrillos.
- 6) Actitud positiva: no cargar de negatividad al equipo.
- 7) Ambiente laboral: responsabilidad de todos. Colaborar para que el trabajo sea agradable.
- 8) Propuestas de mejora por el canal adecuado (no en corrillos).
- 9) Somos un solo equipo (Cocina, Sala, Playa, Recepción, Mantenimiento, Gerencia). Nos ayudamos.
- 10) Somos hotel además de bar: dar información completa a clientes, también por teléfono, con competencia.
- 11) Comunicación diaria sala–cocina: qué hay y qué no. Conocimiento total de la carta y novedades.
- 12) Ventas: conocer y vender sugerencias. Cocina comunica en el grupo; dudas al Jefe de Cocina.
- 13) Venta de bolsitas de café: atender como cualquier producto; minimizar esperas.
- 14) Reseñas: son clave. La mayoría dependen de nuestro buen hacer.

Uso del teléfono móvil

El móvil personal no es herramienta de trabajo. No se usa en horario laboral. En emergencias, facilitar el teléfono fijo del hotel. Excepciones solo con autorización de un responsable. Hay un móvil de empresa (en pase de cocina) para cuestiones de trabajo. Jefe de Cocina, Jefe de Sala y Recepción pueden usar su móvil para temas laborales. Móviles y pertenencias en la taquilla antes de entrar al turno.

Entrada de turno

Sellar a la hora programada y estar preparados (taquilla y cambio de ropa hechos).

Descansos durante el turno

Jornada 8 h: 30 min para comer, cuando lo permita el servicio y coordinado con responsable de turno y cocina. Turnos < 6 h: no hay descanso. Se permiten “escapadas” breves cuando lo permita el trabajo y el responsable lo autorice, sin exceder en total los 30 min.

Comida y bebida de personal

Comida: Bebidas:

- Turnos de 8 h: menú de personal en el descanso (o al final del turno si no fue posible).
- Turnos < 6 h: no corresponde descanso; se puede pedir comida al terminar y sellar salida.
- Comer siempre sentado en mesa de baja rotación o barra apartada, nunca en zonas de trabajo a la vista del cliente.
- Solo una comida/cena por turno. Los de mañana deben venir desayunados (café o similar razonable).
- Coordinación del momento con responsable de turno y cocina.
- Se come lo que haya en la lista de personal; no se piden platos fuera de lista ni modificaciones. Sugerencias al Jefe de Cocina.
- El personal de cocina también come solo menú de personal y fuera de cocina.
- Permitido razonablemente: 1–2 cafés, 1–2 refrescos de personal, 1 zumo natural, y agua filtrada.
- Prohibido: bebidas alcohólicas, energéticas y bebidas destinadas a la venta.
- Cargar botellas de agua intentando que no sea a la vista del cliente.
- Al finalizar el turno, cualquier consumo se abona con descuento de personal.

Uniforme

Imagen de uniformidad obligatoria. Sala: vaqueros + camiseta blanca + delantal (y mascarilla mientras lo aconseje la autoridad sanitaria). Cocina: pantalón + camiseta oscura + gorro. Cualquier variación se consulta al encargado correspondiente.

Intercomunicadores y auricular

Herramientas de trabajo obligatorias. Auricular: obligatorio en barra en turno de tarde (opcional en mañana) para atender llamadas mientras se trabaja. Intercomunicadores: uso serio y solo laboral. Cada persona su auricular por higiene. La empresa entrega el primero; pérdida o rotura por mal uso se repone a cargo del empleado.

Roturas, mermas y pérdidas

Se registrarán mermas/roturas y responsable. No acarrea consecuencias mientras las cifras sean razonables; se busca mejorar el cuidado.

Apropiaciones indebidas

Cero tolerancia. Cualquier sustracción o uso indebido de bienes (dinero, artículos, material) será sancionado según convenio y medidas de dirección.

Faltas y sanciones

Se aplicará lo recogido en el Estatuto de los Trabajadores y en el Convenio de Hostelería. El incumplimiento de estas normas conllevará la sanción correspondiente.

Preguntas frecuentes (FAQ)

¿Cómo debo dirigirme a los clientes?

Siempre con educación y trato profesional; evita voces y comentarios ajenos al servicio.

¿Quién marca cómo se hacen las cosas?

En sala, el Jefe de Sala; en cocina, el Jefe de Cocina. Dudas: consulta con ellos.

¿Puedo usar mi móvil personal?

No. Solo con autorización. Emergencias: facilitar el fijo del hotel. Hay móvil de empresa en pase de cocina.

¿Cuándo puedo comer?

En turnos de 8 h: 30 min cuando el servicio lo permita (o al final). En turnos < 6 h: no hay descanso; se puede comer al terminar.

¿Qué puedo beber durante el turno?

1–2 cafés, 1–2 refrescos de personal, 1 zumo, y agua. Prohibidas las bebidas alcohólicas, energéticas o de venta.

¿Qué hacer si hay problema con un compañero?

Comunícalo al Responsable de Personal. Evita corrillos: no ayudan y dañan el ambiente.