

LIBRO DE BIENVENIDA



F&B

1	ASPECTOS BÁSICOS	4
1.1	UNIFORMES.....	4
1.1.1	<i>Uniforme piscina.....</i>	<i>4</i>
1.1.2	<i>Uniforme restaurante/ Lobby –bar.....</i>	<i>4</i>
1.2	REGLAS BÁSICAS	5
1.3	CONOCIMIENTO DEL HOTEL	6
1.4	LECTURA DE ÓRDENES DE SERVICIO.....	7
2	LOBBY BAR.....	8
2.1	MONTAJE	8
2.2	DURANTE EL SERVICIO DEL LOBBY	8
2.3	SERVICIO BÁSICO	9
2.4	TRATO CON EL CLIENTE	9
2.5	FACTURACIÓN.....	10
3	RESTAURANTE.....	11
3.1	MONTAJE	11
3.1.1	<i>Servicio desayunos.....</i>	<i>11</i>

3.1.2	<i>Servicio comida y cena</i>	11
3.2	MANTENIMIENTO	13
3.3	SERVICIO BÁSICO	13
3.3.1	<i>Servicio desayuno</i>	13
3.3.2	<i>Servicio comidas cenas</i>	14
3.4	TRATO CON EL CLIENTE	15
3.4.1	<i>Servicio desayunos</i>	15
3.4.2	<i>Servicio comidas cenas</i>	15
4	ROOM SERVICE	17
4.1	TOMA DE PEDIDO	17
4.2	SERVICIO.....	17
4.3	FACTURACIÓN.....	18
5	BANQUETES	19
5.1	MONTAJES	19
5.2	SERVICIO.....	20
6	MONTAJES PARA EVENTOS	21
6.1	IMPERIAL	21

6.2	ESCUELA	21
6.3	TEATRO	21

1 Aspectos Básicos

1.1 Uniformes

1.1.1 Uniforme restaurante/ Lobby –bar

El uniforme del restaurante será: camisa negra, mandil negro, pantalón negro y calzado negro. También con la placa correspondiente. El/la camarero/a debe también tener todo el tiempo con él un abridor y un mechero.

1.1.2 Uniforme piscina

El uniforme de la piscina constará de un polo blanco, un pantalón beige y un calzado cómodo y adecuado; como se ve en la foto. También se deberá llevar la placa con el nombre correspondiente en el lado izquierdo. El/la camarero/a debe también tener todo el tiempo con él un abridor y un mechero.

1.2 Reglas básicas

Antes de empezar a trabajar el trabajador deberá leer el “Agenda Diaria” para saber lo que pasa en el hotel. Deberá también leer la pizarra informativa en el office de restaurante para ver las nuevas informaciones.

Toda la plantilla de F&B deberá conocer las normas generales del hotel:

- Zona de entrada de personal: muelle
- Uso de taquillas correcto y fianza de 10€
- Todo teléfono móvil particular deberá estar apagado
- Sólo está permitido usar internet para fines laborales
- No se permite la presencia de empleados en zonas “exclusivas” para clientes: servicios, habitaciones... sin permiso
- Están prohibidas las declaraciones a cualquier medio de comunicación
- Todo trabajador tiene derecho a comer o cenar en el comedor de personal durante la jornada laboral
- Siempre se debe prestar atención a los clientes y sus necesidades
- Todo empleado deberá llevar el uniforme limpio con identificaciones correspondientes. Acompañados de una buena higiene personal
- Se deberán respetar las reglas de medio ambiente, gasto de luz, agua, etc.
- Zona de fumadores: muelle

1.3 Conocimiento del hotel

Es obligatorio que todo el personal conozca las instalaciones y demás del hotel.

El hotel Miramar anteriormente era un palacio que pasó a ser radio nacional Actualmente es un hotel independiente que pertenece a Areal Bank y que esta gestionado por Butrus y Gaspart.

Nuestro hotel consta de 75 habitaciones con 4 variantes:

- 35 deluxe room
- 30 premium room
- 7 suites Miramar
- 1 grand suite mediterránea

Todas ellas tienen las mismas facilidades: Wifi gratuito, televisión de plasma, teléfono, aire acondicionado, secador, albornoces, i pod dock, radio etc:

El hotel consta 14 “meeting romos”, a saber:

- Pre. Azulete
- Azulete
- Monjuïc
- Fórum A y B
- Consejo A y B
- Privado 1 y 2
- Tipuanas
- Mediteraneo

- Naranjos
- Celler
- Lobby

Hay 8 tipos de servicios para los clientes:

- Restaurante Forestier
- Lobby Bar
- Bar Piscina
- Room Service
- Bodega/Celler

Otros servicios adicionales:

- Spa
- Fitness center
- Salón de belleza

1.4 Lectura de órdenes de servicio

Para dar un servicio óptimo, todo el personal deberá ser consciente de varios factores: la ocupación del hotel, llegada de grupos, eventos, reservas del restaurante, etc. Para ello siempre habrá colgadas las ordenes de servicio tanto en despacho de Raúl como en el office del restaurante.

Estas órdenes incluyen: el día, el número de comensales, la hora del evento, los salones donde llevará a cabo el servicio, el comercial que atendió al cliente, el presupuesto, el material, información sobre la comida y las bebidas, etc:

2 Lobby Bar *(de la 9.00 à la 1:00)*

En el Lobby bar existe dos check list, una de mañana y la otra de tarde. Los camareros responsables del bar deben realizar en el orden todo lo que comporte la lista y anotar informaciones para facilitar el cambio de turno.

2.1 Montaje

Todas las mesas del Lobby deberán tener una carta, siempre mirando hacia la puerta de entrada del hotel y un servilletero. En las mesas de la terraza habrá también un cenicero limpio. Dependiendo de la época del año, se pondrán las velas a una hora u otra. Siempre se deberá asegurar de que estén las luces encendidas. Las sombrillas deberán retirarse durante la tarde.

2.2 Durante el servicio del Lobby

Aquél que esté en el Lobby, deberá asegurarse de tener una mise en place de fruta, hielo, máquina de café, neveras, etc. Siempre a punto. También es importante mantener el office limpio; lavar el lavavajillas, tener los estantes ordenados, repasar cristalería u vajilla, tener la neverita ordenada etc. Asimismo, se comprometerá a hacer del Lobby un lugar agradable; velas luces,(interruptores 3 y 5 durante la noche), cartas y flores, sombrillas, hilo musical...

2.3 Servicio Básico

Todo empleado deberá conocer los estándares del café, té, etc. Del mismo modo, siempre se servirán refrescos y bebidas alcohólicas acompañados de un bol con chips y un cuenco pequeño con frutos secos. Y con los cafés, azúcar, cookies y un vaso de agua.



A la hora de comandar; tiene que escuchar con atención lo que precisen los clientes, anotarlos y posteriormente preguntarle el número de habitación. Lo pasará de la comanda la TPV para que no haya errores ni confusiones.

Importante: Nunca se debe dejar el lobby bar sin camarero

2.4 Trato con el cliente

En primer lugar, es necesario conocer todos los productos disponibles a la venta.

El empleado tiene que comprometerse a ser amable con el cliente: no esperar más de 30 segundos en saludarlo, esperar a que se decida, si es necesario, hacerle sugerencias.

Siempre tratará de poner en práctica técnicas de **upselling**. Consiste en una técnica comercial en la que se ofrece a un cliente ya captado, en función de sus patrones de consumación, un producto o servicio de gama superior que satisfaga sus nuevas necesidades.

Por supuesto, se asegurará que todas las mesas estén satisfechas. Todo esto, siempre sonriendo.

2.5 Facturación

En cuanto un cliente pida la cuenta; el camarero se asegurará de que en la TPV esté todo correcto. Entonces, sacará la cuenta y la pondrá en la funda junto a una tarjeta del hotel un bolígrafo. Para cobrarla, después de saber cómo va a pagar el cliente, se especificará en la TPV y se devolverá el cambio correspondiente. En este instante, saldrá un nuevo ticket. Éste último es el que se pondrá en el cajón de la TPV junto con los demás.

Si el cliente tiene comida, proponer todo el tiempo un café o un postre. Todo el tiempo: siempre ofrecerle de tener otra consumición para vender más

Existen varias formas de Pago:

- Efectivo
- Tarjeta
- Cargo habitación
- Cuenta Casa (comercial, Dirección, propiedad)
- CPI (para Butrus: cargar todo y un descuento de 99.99% se hace en recepción)

3 **Restaurante**

3.1 Montaje

3.1.1 Servicio desayunos (de las 7:00 a las 10:00 y hasta la 11 los fines de semana)

En el servicio de desayunos las mesas se montan con un mantelito negro, una taza y una servilleta blanca con un tenedor, un cuchillo de postre y una cuchara pequeña encima. También habrá un plato negro con 3 mermeladas, un chupito con azúcar, azúcar moreno, sacarina y un salero y un pimentero.

3.1.2 Servicio comida y cena (de 7:30 a 15h30 y de 20:00 a 23:00)

Para estos servicios, mantel y cubre mantel correspondiente, vaso de agua, plato de pan, tenedor y cuchillo de entrantes, el plato de presentación de oro con una servilleta encima, una vela (noche) y una flor/planta.

Los montajes pueden variar según el tipo de menú que vaya a consumir el cliente. Por ejemplo: con el menú majidaje se marcan todos los cubiertos y se pondrán 4 catavinos. Por el otro lado, si se trata de una prueba de menú se montará como en banquetes, plato de presentación, vaso de agua, servilleta, 4 copas de vino y todos los cubiertos marcados Mantel piedra de menú boda con material y cubiertos

A la Carta



**Menú
Degustación**



**Menú
Majidare**



3.2 Mantenimiento

Como es lógico, todo el personal deberá comprometerse a conservar tanto el office de cafeteras como el de restaurante en un estado óptimo; hacer botellero, echar la ropa a lavar, tirar la basura, reparar material, etc.

Asimismo, tendrá que verificar que todos los armarios del restaurante estén ordenados, que estén las cartas en su sitio, que haya platos suficientes para el servicio, que haya aceiteros y saleros suficientes, etc.

Nunca guardar en armarios foto y material sin reparar. Pues estamos en un hotel *****GL.

Las cubiteras deberán llenarse por la mitad de hielo y un poco de agua. Después estará refrigerada la cámara de vinos blancos.

3.3 Servicio básico

3.3.1 Servicio desayuno

De 7:30 a 10:30 entre semana y hasta 11:00 (fines de semana y festivos)

Se comprobará que el montaje esté correctamente. En cada producto deberá haber un cartelito informativo, todos los platos del buffet deben estar en estado óptimo con una cantidad adecuada. Las bandejas preparadas para enfriar el producto deberán reponerse en hielo con tal que no ganen temperatura.

Por otro lado, siempre deberá haber un camarero encargándose de limpiar la sala, reponer comida y mantener el office a punto

También habrá uno encargado de ofrecer las bebidas y controlar que los clientes tengan todo lo que necesiten.

3.3.2 Servicio comidas cenas

De 13.00a15:30
de 20.00a 23.00

De la misma manera que en el servicio de desayunos, deberán asegurarse de que el montaje esté listo. El camarero estará en constante contacto comunicativo tanto como con el cliente como con el supervisor.

Las comandas, encima del buffet, se controlarán en todo momento; marcando y tachando lo pertinente en cada caso. Es conveniente que se pongan en orden de llegada

Evidentemente, los camareros estarán pendientes de todas las mesas y de las necesidades de los clientes. Asimismo, se encargan de retirar y limpiar aquellas mesas cuyos clientes hayan abandonado en la sala.

También será conveniente usar las técnicas de Up selling ya que en estos servicios es cuando más se pueden “explotar”.

Importante: Durante todos los servicios deberá haber el hilo musical el aire acondicionado (según temporada).

3.4 Trato con el cliente

3.4.1 Servicio desayunos

En cuanto aparezca un cliente se le da la bienvenida y se le preguntale número de habitación.



En caso de que no esté alojado, debe dejar constancia al supervisor. Entonces, se le acompañara a la mesa. Alguien deberá encargarse se ofrecerles las bebidas.

3.4.2 Servicio comidas cenas

Nada más llegar un cliente se le da la bienvenida y se le pregunta si tenía reserva. Entonces, se le acompañada a la mesa y se le ofrece un aperitivo. Acto seguido, se le entregan las tres cartas: menú degustación a la carta y la carta de los vinos. En cualquiera de los casos deberá presentársela. Si el cliente tiene un aperitivo, debemos poner los aceitunas en la mesa, sino las ponemos después de la comanda.

Una vez comandada la mesa y, por siguiente, retiradas las cartas, se le ofrecen agua a la vez que se retira el plato de presentación. Lo siguiente será llevarles el plato con aceite y sal y el pan.

Durante la comida/cena; se presentarán todos los platos que se sirvan, se asegurará en todo momento de que no les falte de nada y de que están disfrutando del servicio.

Por último, después de haberles cobrado, se mostrará interés por que hayan disfrutado, se les agradecerá haber elegido nuestro local y se les deseará una feliz estancia.

4 Room Service

4.1 Toma de pedido

“Buenos días, room service, le atiende X en qué puedo ayudarle?”. Después del saludo estándar el cliente comenzará a pedirle productos. En todo momento, el camarero deberá llevar la iniciativa de la conversación; preguntará si desea algo más, tal vez agua, o café, vino etc. Cuando el cliente haya terminado, se le debe repetir todo lo que se ha comándolo para comprobar que este todo. Y se le repite si desea algo más. Por último, le comenta que su pedido estará listo en 20 minutos, aproximadamente y le da de las gracias para usar nuestro servicio.

4.2 Servicio

Servicio 24 horas.

Una vez hecha la comanda y enviada a la cocina; el camarero preparará el carrito/s necesario con los cubiertos, tapas, servilletas correspondientes. También añadirá un plato con salsa y/o condimentos; ya sea para dulce (miel, azúcar y sacarina) o salados (Kétchup, mayonesa, mostaza, aceite y vinagre). Por último, deberá llevar el ticket con la funda del hotel.



A la hora de llevarlo a la habitación: se llama tres veces a la puerta y se dice “room service”. Una vez le abra la puerta el cliente: “Buenos días Sr. Y, mi nombre es X, ¿puedo pasar? Una vez dentro; “¿Dónde se lo puedo dejar?”. A continuación se presentarán los platos levantando las tapas y se preguntará una última vez si desea algo más. También se le explicará qué hacer con el carrito una vez terminado; o bien llaman a room service para que suban a recogerlo. Para finalizar: “¿podría



firmar el ticket, por favor?..... Muchas gracias, que disfrute y tenga un buen día/buena estancia”.

4.3 Facturación

El último proceso de Room Service es cobrar el pedido a la habitación. Para ello; en la TPV de Room Service se le da a cobrar, el número de la habitación y se ponen los dos tickets juntos en la cajita.

5 Banquetes

5.1 Montajes

Los montajes de banquetes dependen bastante del cliente , pero por la norma general siempre habrá un par de mesas de buffet para bebidas. En cuanto a las mesas:

- Cubiertos: tenedor y cuchillo de entrantes, tenedor y cuchillo trinchante, y cuchara y tenedor de postre
- Mantel: Según petición; blanco, negro o piedra.
- Copas: copas de vino formando un rombo encima del plato. Éstos serán para agua, vino blanco y vino tinto. Podemos adjuntar una copa para champagne o una copa de vino para rosé según el menú.
- Plato de presentación
- Servilleta en el centro del plato
- Plato de pan.



5.2 Servicio

Lo primero, cuando lleguen los clientes es de empezar con el servicio de la, del vino y del pan. Luego se retira el plato de presentación y se sirven los primeros. Se marca el vino para el próximo plato antes de recoger los primeros. Se añaden los segundos, y así, sucesivamente. Antes de pasar el postre se retarán los platos de pan. Es importante de repasar con agua, vino y pan durante todo el banquete.

6 Montajes para eventos

6.1 Imperial



6.2 Escuela

6.3 Teatro



Notas personales:

