|  |
| --- |
| GRUPO DESARROLLO VIRTUAL MENU ADSI - 1020136 |
| José Sebastián Salguero Carvajal |
| Diego Fernando Murillo Lopez |
| Marvy Martinez Sanchez |
| Nancy Rojas Gordillo |
| Anderson Rodriguez |

Entrevista a Gerente General Restaurante-Bar Ébano.

“Ébano” es un pequeño bar-restaurante donde las personas pueden acercarse a ingerir alimentos y platillos preparados, como también ingerir bebidas con y sin alcohol en la sala de bar, acompañado de un ambiente musical cómodo. Se procede realizando la recolección de datos entrevistando al sr Pepito Pérez gerente del bar-restaurante ”Ébano”.

**1). Sr PP qué cargo tiene usted en la empresa y por favor liste las funciones que le correspondan?**

Actualmente soy el gerente de esta sucursal, entre mis funciones se encuentra : Realizar la contabilidad, teniendo en cuenta los gastos de insumos, tanto utensilios como alimentos, gestionar los horarios de los empleados, los distintos sueldos que se pagan teniendo en cuenta horas laboradas, bonos extra y días de ausencia, estar pendiente de que se sigan los procedimientos por parte de los empleados, velar por que se mantenga un buen trato al cliente en todo momento, realizar el pedido de suministros como de alimentos, velar que se mantenga en orden tanto la bodega como el área de cocina manteniendo comunicación con los empleados en todo momento, principalmente con el chef, tambien puedo disponer de promociones para llamar más clientes y también estoy a cargo del área publicitaria.

**2) Como es el proceso de atender a un cliente?**

El cliente llega se ubica en una mesa a placer y el mesero se acerca a indicarle el menú y tomarle la orden, en una libreta toma nota y luego se dirige a la ventanilla de cocina a informarle al chef que platillos se deben preparar indicando también el número de mesa a la que corresponde la solicitud, cada mesa está numerada para hacer más fácil la identificación, en el caso de que sea una orden del bar el mesero se acerca al bartender para que le prepare la bebida al cliente.

**3) El mesero puede tomar la orden de más de un cliente?**

Normalmente se pide que se atienda de una en una, aunque esto conlleva a que se requiera de varios meseros cuando el restaurante está muy lleno y debo tener en cuenta eso para asignar turnos incluso extras al personal para que pueda ser suficiente para atender a los clientes en horas de mucha confluencia.

**4) Una vez el área de cocina recibe la orden de un platillo que sucede?**

El chef asigna a cada cocinero un platillo a preparar según el orden con que vayan llegando, si la orden consta de muchos platillos, digamos para una familia muy grande, el chef asigna los cocineros que crea convenientes para dicha solicitud.

**5) El chef lleva el tiempo de cada solicitud y los cocineros se rigen a un tiempo establecido para preparar cada platillo?**

No es posible, debido a que el chef también está colaborando con INSUMOS, cuidando que los cocineros llevan bien la preparación, y se les pide que se realice los más rápido posible pero nunca se conoce el tiempo que lleva la solicitud.

**6) Es posible que el cliente pida que se cambie alguno de los ingredientes del plato o la cantidad después de haber hecho la orden?**

En muy raras ocasiones sucede, pero cuando pasa solo es posible si el cocinero apenas empieza la preparación, pero generalmente es muy difícil por qué el mesero no puede llegar a tiempo para hacer el cambio.

**7) Quien dispone de los insumos para la preparación de los platos?**

Generalmente es el chef quien dispone de los insumos, pero cada cocinero también puede tener acceso a ellos si lo desea.

**8) Qué seguimiento se le da a la cantidad insumos gastados por dia o por orden?**

Realmente es muy complicado, generalmente ya se conoce un promedio de la cantidad de suministros que se van a consumir en una semana o en un mes, pero no se puede determinar la cantidad exacta y eso a veces genera problemas con los insumos que se deben mantener en refrigeración.

**9) Una vez el plato se prepara, ¿Que sigue?**

Se deja en la zona de despacho al alcance de los meseros que llevan el plato a la mesa correspondiente

**10) Cómo sabe el mesero a que mesa llevar el pedido?**

Normalmente el mesero recuerda dónde llevar el platillo pero algunas veces se presentan confusiones cuando hay muchos pedidos.

**11) ¿Hay algún control de tiempos de entrega de cada pedido?**

No, pero nosotros garantizamos la entrega a un tiempo estimado no mayor a 15 minutos.

**12) ¿Cómo tienen en cuenta las recomendaciones espontáneas de sus clientes?**

En realidad lo hacemos a modo de comentarios al final de cada día, y algunas veces al mesero se le olvida que algún cliente le ha hecho recomendaciones, o no cree relevante enviar las felicitaciones.

**13) ¿Cómo es el proceso de pago en su establecimiento?**

Nuestro establecimiento tiene como política pagar los alimentos luego de consumidos pero en el caso de zona bar, es necesario hacer el pago en el momento de hacer la orden para evitar que se nos hagan “los borrachitos”.

**14) ¿Hay algún tipo de porcentaje para las propinas de sus empleados?**

Si, hay una base de propina de atención que muy pocas veces el cliente solicita que se quite de su factura, pero muchas veces dan más voluntariamente, esto no queda dentro de la contabilidad.

**15) ¿Tiene algún control de las mesas atendidas por sus meseros?**

De cierta manera sí, porque al momento de hacer el pago, el cajero tiene presente quién atendió la mesa pero no tenemos un feedback de la atención dada por cada mesero.

**16) ¿De qué material son sus cartas de menús actual?**

Son unas cartas que mandamos a hacer con una persona que nos recomendó mucho el material y nos salió carísimo; pero es muy elegante, sin embargo es difícil hacerle cambios porque nos sale muy costoso cada vez que tenemos que alterar algún precio o algún producto ofrecido, porque toca mandarlas a imprimir todas de nuevo.