

Curso: Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa

Familia Profesional: Hostelería y Turismo

Modalidad: On-line (Teleformación)

Duración: 30 horas

Objetivos:

- Desarrollar el proceso de puesta a punto o mise-en-place de mobiliario, instalaciones y equipos del bar-cafetería, para adecuarlo a la posterior realización del servicio.
- Desarrollar el proceso de servicio de alimentos, bebidas y complementos en barra y mesa, de acuerdo con las normas de servicio y los procedimientos de organización y control propios del bar-cafetería.
- Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en barra y mesa, y diferenciar y aplicar los procedimientos para interpretar y resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas.
- Aplicar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno.
- Desarrollar el proceso de cierre del bar-cafetería conforme a procedimientos predeterminados.

Contenidos:

Unidad didáctica 1. Sistemas de organización y distribución del trabajo

- 1.1. La brigada del bar-cafetería. Composición y funciones.
- 1.2. Puesta a punto del material. Cristalería, cubertería, vajilla y mantelería.
- 1.3. Mobiliario del bar
 - 1.3.1. Barras.
 - 1.3.2. Timbres
 - 1.3.3. Neveras.
 - 1.3.4. Estanterías.
- 1.4 Maquinaria utilizada en el servicio de bar-cafetería: Descripción, tipos y calidades
 - 1.4.1. Cafetera.
 - 1.4.2. Termo de leche.
 - 1.4.3. Molinillos de café.
 - 1.4.4. Plancha.
 - 1.4.5. Batidora.
 - 1.4.6. Exprimidor jugos.
 - 1.4.7. Microondas.
- 1.5. Mobiliario para servicio en mesa.
- 1.6. Mesas auxiliares.
- 1.7. Aparadores.
- 1.8. Gueridones.
- 1.9. Pedidos a economato. Orden, limpieza y llenado de neveras. Hojas de pedido. Normas higiénico sanitarias en el bar- cafetería.
 - 1.9.1. Orden, limpieza y llenado de neveras.

- 1.9.2. Normas higiéni-co-sanitarias en el bar-cafetería.
- 1.10. Decoración del establecimiento
- 1.10.1 Flores y otros complementos.
- 1.11. Preparación de aperitivos. Mise en place del servicio de aperitivos.
- 1.12. Exposición de preparaciones culinarias en vitrinas y mesas expositoras ubicadas en barra.

Unidad didáctica 2. Servicio de bebidas, aperitivos y comidas en barra y en mesa

- 2.1. Servicio de bebidas en barra. Servicio de aperitivos y comidas en barra.
- 2.2. Servicio de bebidas en mesa. Servicio de aperitivos y comidas en mesa.
- 2.3. Toma de la comanda
- 2.4. Manejo de la bandeja.
- 2.5. Servicio de cafés e infusiones.
- 2.6. Servicio de combinados.
- 2.7. Servicio de zumos naturales y batidos.
- 2.8. Coctelería.
- 2.8.1. Puesta a punto de la estación central.
- 2.8.2. Utensilios para la coctelería.
- 2.8.3. Elaboración y servicio de cócteles en coctelera.
- 2.8.4. Elaboración y servicio de cócteles en vaso mezclador.
- 2.8.5. Elaboración y servicio de cócteles directamente en vaso.
- 2.8.6. Recetario básico de coctelería.
- 2.9 Diferentes elaboraciones culinarias en el bar- cafetería y su servicio.
- 2.9.1. Sándwiches y ensaladas.
- 2.9.2. Servicio de desayunos.
- 2.9.3. Aperitivos fríos y calientes.
- 2.10 Preparación y servicio de helados, sorbetes, repostería y tartas.
- 2.10.1. Helados.
- 2.10.2. Sorbetes.
- 2.10.3. Repostería.
- 2.10.4. Tartas.

Unidad didáctica 3. Atención al cliente en restauración

- 3.1. La atención y el servicio.
- 3.1.1. Acogida y despedida del cliente.
- 3.1.2. La empatía.
- 3.2. La importancia de nuestra apariencia personal.
- 3.3. Importancia de la percepción del cliente.
- 3.4. Finalidad de la calidad de servicio.
- 3.5. La fidelización del cliente.
- 3.6. Perfiles psicológicos de los clientes.
- 3.6.1. Cliente lento.
- 3.6.2. Cliente indiferente o distraído.
- 3.6.3. Cliente reservado.
- 3.6.4. Cliente dominante.
- 3.6.5. Cliente indeciso.
- 3.6.6. Cliente vanidoso.
- 3.6.7. Cliente desconfiado.

- 3.6.8. Cliente preciso.
- 3.6.9. Cliente locuaz.
- 3.6.10. Cliente impulsivo.
- 3.7. Objeciones durante el proceso de atención
- 3.8. Reclamaciones y resoluciones.
- 3.9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea.

Unidad didáctica 4. La comunicación en restauración

- 4.1. La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
- 4.2. La comunicación no verbal
 - 4.2.1. Gestos.
 - 4.2.2. Contacto visual.
 - 4.2.3. Valor de la sonrisa.
- 4.3. La comunicación escrita.
- 4.4. Barreras de la comunicación.
- 4.5. La comunicación en la atención telefónica.

Unidad didáctica 5. La venta en restauración

- 5.1. Elementos claves en la venta.
 - 5.1.1. Personal
 - 5.1.2. Producto.
 - 5.1.3. Cliente.
- 5.2. Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para bebidas y comidas.
- 5.3. Fases de la venta
 - 5.3.1. Preventa.
 - 5.3.2. Venta.
 - 5.3.3. Postventa.

Unidad didáctica 6. Facturación y cobro de servicios en bar-cafetería

- 6.1. Importancia de la facturación como parte integrante del servicio.
- 6.2. Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos.
- 6.3. Sistemas de cobro.
 - 6.3.1. Al contado.
 - 6.3.2. A crédito
- 6.4. Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes.
- 6.5. La confección de la factura o ticket y medios de apoyo
- 6.6. Apertura, consulta y cierre de caja.
- 6.7. Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar.

Unidad didáctica 7. Cierre del bar-cafetería

- 7.1. Tareas propias del cierre.
- 7.2. Reposición de stocks en neveras y timbres. Hojas de pedido a economato.
- 7.3. Control de inventarios. Control de roturas y pérdidas.

7.4. Limpieza del local, mobiliario y equipos del bar-cafetería.

7.5. Supervisión y mantenimiento de la maquinaria del bar-cafetería. Partes de mantenimiento, averías o incidencias.