Paraninfo

MF1046_2 - Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa

Editorial: Paraninfo
Autor: NIEVES CHAMORRO FEIJOO
Clasificación: Certificados Profesionales > Hostelería y Turismo
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 174
ISBN 13: 9788428396660
ISBN 10: 8428396663
Precio sin IVA: $ 460.00 Mxn
Precio con IVA: $ 460.00 Mxn
Fecha publicacion: 20/07/2016

Sinopsis

Para la buena marcha de un establecimiento hostelero, es necesario y fundamental queel trabajo del personal esté bien distribuido, pues la falta de organización se muestra al cliente y traslada una mala imagen sobre el funcionamiento de nuestro negocio.
Con este libro aprenderemos a desarrollar el proceso de puesta a punto del bar-cafetería y el proceso de servicio de bebidas y alimentos en barra y mesa; además, veremos cómo identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta más efectivas, y también la aplicación de los distintos tipos de facturación y sistemas de cobro. Por último, analizaremos el proceso de cierre del bar-cafetería conforme a procedimientos determinados. Cada capítulo se complementa con actividades prácticas, cuyas soluciones están disponibles en www.paraninfo.es.
Los contenidos se corresponden con los del *MF1046_2 Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa,* perteneciente al certificado *HOTR0508 Servicios de bar y cafetería,* regulado por el RD 1256/2009, de 24 de julio, y modificado por el RD 685/2011 de 13 de mayo y por el RD 613/2013, de 2 de agosto.

Nieves Chamorro Feijoo es profesora de ciclos formativos.

Indice

1. Sistemas de organización y distribución del trabajo
1.1. Introducción
1.2. La brigada del bar-cafetería. Composición y funciones

1.3. Puesta a punto del material. Mantelería, cubertería, cristalería y vajilla
1.4. Mobiliario del bar: barras, timbres, neveras y estanterías
1.5. Maquinaria utilizada en el servicio de bar-cafetería: descripción, tipos y calidades
1.6. Mobiliario para servicio en mesa
1.7. Mesas auxiliares
1.8. Aparadores. Garantía: responsabilidad del distribuidor y del fabricante
1.9. Gueridones
1.10. Pedidos a economato. Orden, limpieza y llenado de neveras.Hojas de pedido. Normas higiénico-sanitarias en el bar-cafetería
1.11. Decoración del establecimiento
1.12. Preparación de aperitivos. Mise en place del servicio de aperitivos
1.13. Exposición de preparaciones culinarias en vitrinas y mesas expositoras ubicadas en barra
Resumen
Actividades
2. Servicio de bebidas, aperitivos y comidas en barra y en mesa
2.1. Introducción
2.2. Servicio de bebidas en barra. Servicio de aperitivos y comidas en barra
2.3. Servicio de bebidas en mesa. Servicio de aperitivos y comidas en mesa
2.4. Toma de la comanda
2.5. Manejo de la bandeja
2.6. Servicio de cafés e infusiones
2.7. Servicio de combinados
2.8. Servicio de zumos naturales y batidos
2.9. Coctelería
2.10. Diferentes elaboraciones culinarias en el bar-cafetería y su servicio
2.11. Servicio de desayunos
2.12. Aperitivos fríos y calientes
2.13. Preparación y servicio
Resumen
Actividades
3. Atención al cliente en restauración
3.1. Introducción
3.2. La atención y el servicio: acogida y despedida del cliente. La empatía
3.3. La importancia de nuestra apariencia personal
3.4. Importancia de la percepción del cliente
3.5. Finalidad de la calidad de servicio
3.6. La fidelidad del cliente
3.7. Perfiles psicológicos de los clientes
3.8. Objeciones durante el proceso de atención
3.9. Reclamaciones y resoluciones
3.10. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea
Resumen
Actividades

4. La comunicación en restauración

4.1. Introducción

4.2. La comunicación verbal: mensajes facilitadores

4.3. La comunicación no verbal: gestos. Contacto visual. Valor de la sonrisa

4.4. La comunicación escrita

4.5. Barreras de la comunicación

4.6. La comunicación en la atención telefónica

Resumen

Actividades

5. La venta en restauración

5.1. Introducción

5.2. Elementos claves de la venta: personal, producto y cliente

5.2.1. ¿Qué es la venta?

5.3. Las diferentes técnicas de venta. Merchardising para bebidas y comidas

5.4. Fases de la venta. Preventa. Venta y posventa

Resumen

Actividades

6. Facturación y cobros de servicios en el bar-cafetería

6.1. Introducción

6.2. Importancia de la facturación como parte integrante del servicio

6.3. Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos

6.4. Sistemas de cobros: al contado, a crédito

6.5. Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes

6.6. La confección de la factura o tique y medios de apoyo

6.7. Apertura, consulta y cierre de caja

6.8. Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar

Resumen

Actividades

7. Cierre del bar-cafetería

7.1. Introducción

7.2. Tareas propias del cierre

7.3. Reposición de stocks en neveras y timbres. Hojas de pedidos a economato

7.4. Control de inventarios. Control de roturas y pérdidas

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

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

Resumen

Actividades

Comercial

ZONA CENTRO
Norma Amezola
Tf: 52 1 56 2575 0552
E-MAIL: norma.amezola@paraninfo.mx
ZONA NORTE Y SUR
Nancy Ochoa
TF: 52 1 81 8362 1055
nancy.ochoa@paraninfo.mx
ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN
Guadalupe Gallegos
ventas@paraninfo.mx
52 5 52 4992 649