

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: \$ 78865.00 COP

Precio con IVA: \$ 78865.00 COP

Fecha publicación: 20/07/2016

Sinopsis

Para la buena marcha de un establecimiento hostelero, es necesario y fundamental que el 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.

Índice

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. Merchandising 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

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx