

## FICHA TÉCNICA

**Curso: Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa.  
HOTR0508 - Servicios de Bar y Cafetería**

**Horas: 70**

### **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.

### **Dirigido a:**

Camarero.

Camarero de Sala o Jefe de Rango.

Jefe de sector de restaurante o sala.

### **Capacita para:**

Para mejorar las técnicas de servicio en un bar-cafetería. Para ello es imprescindible el conocimiento de los materiales, maquinaria y mobiliarios, así como su uso, aplicación y servicio. Capacita en la preparación de las diferentes bebidas en la barra y en la mesa, así como del servicio de tapas o raciones. Mejora todo lo relacionado con la comunicación y la atención al cliente, así como las diferentes técnicas de venta que se deben usar en un bar-cafetería. Por último, capacita en la elaboración de las facturas y a las operaciones propias del cierre de un bar.

### **Otros datos:**

Este manual desarrolla, en algunos de sus capítulos, aquellas normativas que son interesantes, tanto para empresas como para consumidores.

## FICHA TÉCNICA

A lo largo del manual encontrará la definición de términos específicos relacionados con el servicio de bebidas en la barra y la mesa, la atención al cliente, la comunicación, las diferentes técnicas de venta, la facturación y el cierre.

Para una mejor comprensión de abreviaturas, estas vienen desarrolladas en notas aclaratorias que se encontrará durante todo el manual.

De igual forma, el manual incluirá distintos ejercicios teórico-prácticos para incrementar la comprensión del texto y así ser de fácil asimilación.

### **Contenido Formativo:**

#### **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: cristalería, cubertería, vajilla y mantelería
- 1.4. Mobiliario del bar
- 1.5. Maquinaria utilizada en el servicio de bar-cafetería: Descripción, tipos y calidades
- 1.6. Mobiliario para servicio en mesa
- 1.7. Pedidos a economato. Orden, limpieza y llenado de neveras.
- 1.8. Hojas de pedido
- 1.9. Normas higiénico sanitarias en el bar-cafetería
- 1.10. Decoración del establecimiento: 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 la barra
- 1.13. Resumen

#### **2. Servicio de bebidas, aperitivos y comidas en barra y 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. Preparación y servicio de helados, sorbetes, repostería y tartas
- 2.12. Resumen

#### **3. Atención al cliente en restauración**

- 3.1. Introducción
- 3.2. La atención y el servicio

## FICHA TÉCNICA

- 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 fidelización 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

### **4. La comunicación en la restauración**

- 4.1. Introducción
- 4.2. La comunicación verbal: mensajes facilitadores
- 4.3. La comunicación no verbal
- 4.4. La comunicación escrita
- 4.5. La comunicación en la atención telefónica
- 4.6. Barreras de la comunicación
- 4.7. Resumen

### **5. La venta en restauración**

- 5.1. Introducción
- 5.2. Elementos claves en la venta
- 5.3. Las diferentes técnicas de venta. Merchandising para
- 5.4. bebidas y comidas
- 5.5. Fases de la venta
- 5.6. Resumen

### **6. Facturación y cobro de servicios en 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 cobro
- 6.5. Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes
- 6.6. La confección de la factura o ticket y medios de apoyo
- 6.7. Apertura, consulta y cierre de caja
- 6.8. Control administrativo del proceso de facturación y cobro.
- 6.9. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar
- 6.10. Resumen

### **7. Cierre del bar-cafetería**

- 7.1. Introducción
- 7.2. Tareas propias del cierre
- 7.3. Reposición de stock en neveras y timbres. Hojas de pedido a economato
- 7.4. Control de inventarios. Control de roturas y pérdidas
- 7.5. Limpieza del local, mobiliario y equipos del bar-cafetería

## FICHA TÉCNICA

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