

# Paraninfo

## MF1046\_2 - Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** NIEVES CHAMORRO FEIJOO

**Clasificación:** Certificados de Profesionalidad > Hostelería y Turismo

**Tamaño:** 17 x 24 cm.

**Páginas:** 174

**ISBN 13:** 9788428396660

**ISBN 10:** 8428396663

**Precio sin IVA:** 17,31 Eur

**Precio con IVA:** 18,00 Eur

**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](http://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

