



CURSO DE MESERO

MÉXICO
ENERO 2023

Operación

- El Salón Comedor (piso).
- Funciones Generales del Mesero.
- Maître.
- Capitán.
- Mesero.
- Garrotero.
- Stewart.
- Escamochero.
- Colocación correcta de los platos en la mesa.
- Sociales, Cócteles, Congresos, Exposiciones, Seminarios, Bodas, Quince años.
- Servicio café.

Cocina

- El Personal de Cocina
- Quienes Intervienen con Cocina
- Clientes Internos
- Bufete
- Emplatado
- Ambigús
- Bocadillos
- Vip's

La Biblia del Mesero

1. No hacer caso
2. Mantener al cliente en espera
3. No saber de que están hechos los platillos
4. Decir que no es tu mesa
5. Mantener la mesa sucia
6. si no hay lo que pidieron, no sugerir nada
7. Limitarte a tomar la orden, torciendo la boca
8. Tardarte un poco más, cuando esté listo el platillo
9. Si te piden algún complemento como sal, pan mantequilla procurar traerlo cuando ya se terminaron la comida
10. Aventar las cosas
11. La cuenta, tardarla igual o más que el servicio

CUALIDADES

SENSIBILIDAD

El mesero que ama su profesión y vive para ella, va atesorando conocimientos, experiencias y va refinando su gusto y si no posee el don de la sensibilidad artística, la adquiere.

Todos deben tratar de superarse, debemos de realizar algo nuevo.

BUENA EDUCACIÓN

El mesero necesita una educación a toda prueba porque trata a diario con un público variado, de todas las clases sociales, con diferente educación y temperamento.

Necesita también, un control total en sus reacciones. Ese trato a diario con personas diferentes, los obliga a tener que sortear muchas dificultades, manteniéndose inalterable.

MEMORIA

El hombre está caracterizado por su memoria. Ninguno es más grande o más pequeño que su memoria. No puede levantar un peso mayor del que le permitan sus fuerzas del mismo modo que un banquero no puede dar más dinero del que tenga en el banco. Ninguno puede ir más lejos que su memoria. La memoria no es otra cosa que la llamada evocación del pasado, de hechos, de palabras y de los acontecimientos que han sido depositados en la mente. Es el almacén donde colocamos en reserva, los conocimientos hasta que deseamos utilizarlos.

Recordar cosas que han sucedido en el pasado, evitará al empleado la necesidad de estar preguntando a cada rato.

Para tener una buena memoria es necesario cultivarla, ejercitarla y sobre todo interesarse en ello.

Se debe poner atención a lo que se hace o se escucha. La atención es el interés en lo que se está haciendo. Si su memoria es pobre, la causa debe buscarse en la falta de atención. La asociación es un escalón necesario para el desarrollo de la memoria. A una persona debe asociársele con su negocio, la profesión o el lugar en que se le conoció.

CORTESÍA

Entra en la formación elemental del hombre civilizado, pero no se puede negar que a veces nos olvidamos de ella y esto podría perjudicarnos; el mesero debe mostrarse cortés por si mismo haciendo de ello un hábito.

Cuando se trata con cortesía a los demás, esperamos lo mismo de ellos. En cualquier profesión, un servicio se agradece más cuando va acompañado de cortesía.

TACTO

Constituye un secreto el hecho de saber lo que se debe decir y cómo decirlo; en el momento más oportuno y preciso. Un mesero puede tener habilidad y sin embargo no llegar al éxito en su profesión, por causa de la falta de tacto al tratar con la gente.

Este aspecto del carácter es susceptible de cultivarse, el contacto social, la experiencia y la educación son factores esenciales.

Se debe cultivar el tacto porque sin él no se puede tener prosperar ni tener ninguna significación; en cambio, si se posee esa cualidad, muy pronto se observará como hacemos amigos rápidamente y lo más importante es seguirlos conservando.

DISCRECIÓN

Uno de los valores humanos más cotizados sin duda en nuestra actividad es la discreción (la sensatez para formar juicio y tacto para hablar u obrar o el don de expresarse con agudeza, ingenio y oportunidad).

El ayudante se entera con suma facilidad de multitud de datos referentes a toda clase de cosas: sociales, políticas, negocios, etc. No sólo por virtud (actividad o fuerza de las cosas para producir o causar sus efectos).

SENTIDO CRÍTICO Y ESPÍRITU DE OBSERVACIÓN

El personal del comedor necesita gran sentido crítico y espíritu de observación para conocer la clientela.

No puede atenderse de la misma forma a un cliente exigente que a uno tolerante; a una señora entrada en años que a una joven señora o señorita. La forma en que se nos hace el pedido da la pauta para lo demás.

Como el ayudante necesita un control estricto de sus reacciones, ese sentido crítico y espíritu de observación, le indicará cuándo y en qué momento puede sortear una dificultad, manteniéndose inalterable y solucionándola con habilidad.

SIMPATÍA

Es lógico que la persona que no se sienta bien entre los demás, no les caiga bien, no despierta su simpatía. La persona sociable agrada, mientras la insociable, no interesa a los demás. Una muestra de sociabilidad es la sonrisa, sin la cual será difícil relacionarse y conseguir amigos.

SISTEMA Y ORDEN PARA EL TRABAJO



Un buen organizador se nota enseguida. En cada trabajo, por pequeño que sea, la mente organizativa encuentra como sistematizar mejor la ejecución, de ahorrar tiempo y de simplificarlo.

ADAPTABILIDAD

La persona de fácil adaptación tendrá menos problemas en el trabajo. A veces, la empresa no está en condiciones de facilitar enseguida todo cuanto se necesita para realizar las tareas, sin embargo, se tendrá que adaptar y es mejor hacerlo con buen humor.

La adaptabilidad se refiere también a nuestra relación con las personas que nos rodean; con nuestros superiores y con nuestros clientes.

INICIATIVA

Son muchas las oportunidades en el trabajo donde se puede demostrar el espíritu de iniciativa. El trabajador que labora con iniciativa, si no tiene otra tarea que realizar, busca emplear útilmente su tiempo y demostrar el espíritu de superación.

ECONOMÍA

La empresa debe controlar, no solamente la calidad del trabajo, sino también el costo del mismo.

El empleado que requiere de menos supervisión, no pierde el tiempo inútilmente, necesita de menos tiempo para terminar su trabajo, no maltrata el equipo y lo cuida para que dure más; no desperdicia por descuido el material que usa; resulta para la empresa más conveniente que otro empleado que no considere el trabajo desde el punto de vista económico.

LEALTAD

La lealtad es una característica del hombre honrado, en donde la pasión por los principios morales predomina sobre los intereses materiales.

El empleado leal resguarda los intereses legítimos de la empresa.

RESPONSABILIDAD

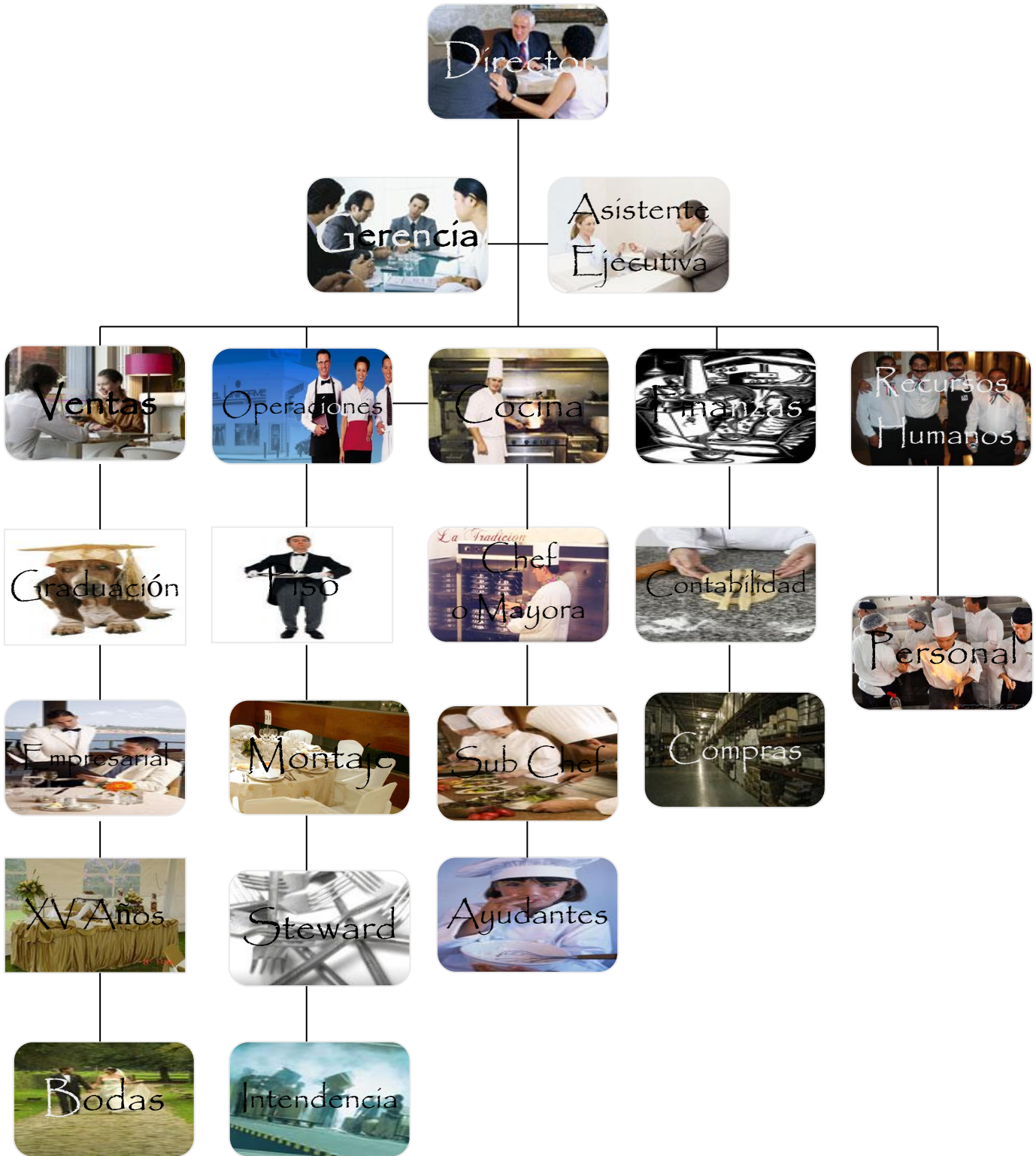
La ética profesional, regula desde el punto de vista moral toda nuestra actitud relacionada con las obligaciones para con la empresa y su personal, con los clientes y el público en general, con el estado, con el trato decoroso a las empresas competidoras. El comportamiento ético es una conducta honesta.

CONFIANZA EN SÍ MISMO

La confianza facilita el trabajo y lo convierte en un placer. La persona segura de sí misma influye en otros con su personalidad y confianza.

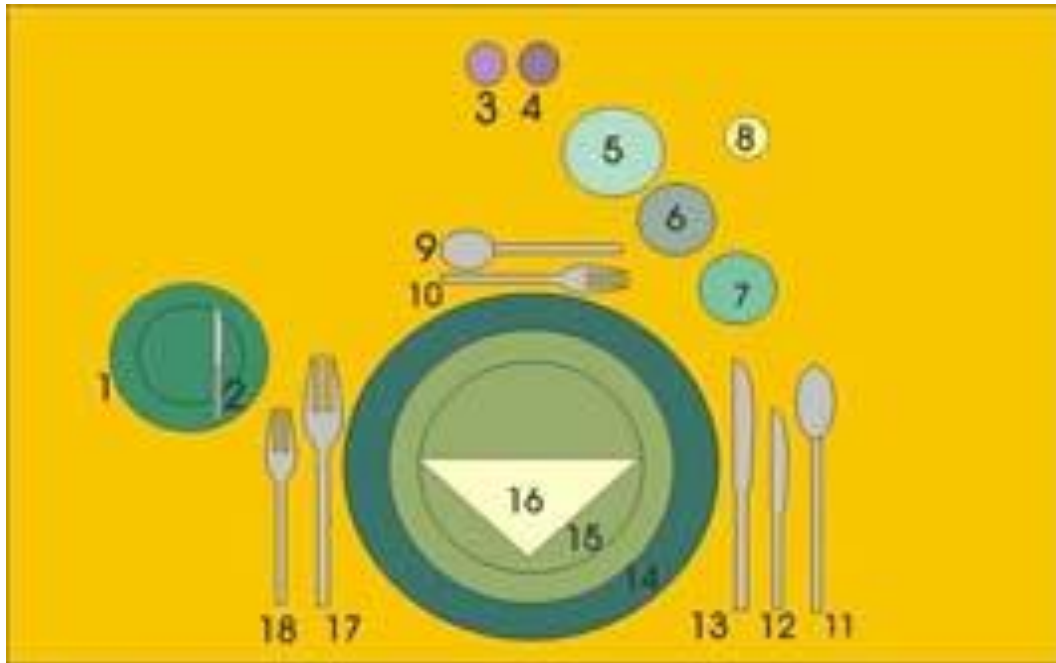
La confianza en sí mismo y la fe en el porvenir, crea el entusiasmo y la fuerza para construir y conquistar metas.

ORGANIGRAMA





COLOCACION CORRECTA



1. Plato para pan.
2. Cuchillo para untar.
3. Salero.
4. Pimentero.
5. Copa de agua.
6. Copa de vino tinto.
7. Copa de vino blanco.
8. Copa de champagne.
9. Cuchara de postre.
10. Tenedor de postre.
11. Cuchara Sopera.
12. Cuchillo de entrada.
13. Cuchillo principal.
14. Plato Base
15. Plato Trinche
16. Servilleta
17. Tenedor Carne
18. Tenedor Ensalada

¿Cómo se dejan los cubiertos al terminar de comer en la Mesa?

12

Actualmente muchas personas no saben que cuando se asiste a un restaurante, podemos comunicar a los meseros, a través de los cubiertos, Aquí les dejamos los mensajes más usados mundialmente.



Esta posición muestra al mesero que aún no has terminado y que sólo estás haciendo una pausa, con esto el mesero no debería preguntarte si ya acabaste.



Esta posición muestra al mesero que estás esperando el siguiente plato.



Esta posición muestra al mesero, que ya terminaste y tienes un buen comentario de los alimentos y puede retirar los platos.



Esta posición muestra al mesero que ya terminaste, pero que no deseas comentar si estuvo bueno o malo el menú, simplemente "terminaste" ... esto no es descortesía o mala educación.



Esta posición muestra al mesero que ya terminaste y que no te gusto el menú, esto tampoco es descortesía o mala educación, simplemente es tu opinión sobre la preparación de la comida.

Calidad y Calidez

Un servicio de calidad es, conocer los requisitos que el cliente demanda y satisfacerlos con los recursos que se nos proporciona para ello.

En tanto que la calidez, es hacer sentir bien al cliente mediante un trato amable, natural, empático y alegre durante la presentación del servicio.

Los clientes compran “funciones” no productos; no compra un automóvil sin todo aquello que pueda hacer con el automóvil, no compra una televisión, sino el espectáculo; no compra un caballo sino todo el tiempo que puede disfrutar montándolo; no compra un boleto para viajar en un medio de transporte, sino todas las comodidades, ventajas y, servicios para cumplirle el sueño que esté proporciona.

Acciones clave en el trato.

Nombre de la persona. Es poca la gente que no responde positivamente cuando es saludado por su nombre; a la gente le agrada oírlo. El nombre de una persona es especial para ellos, por lo tanto los hace sentir que ellos son especiales, particularmente cuando se antepone el Sr., Sra., Lic., etc.

También nos reforzaremos al hablar ya que hay que hacerlo:

- Sin gritar (chiflar hacia dentro llamando al compañero)
- No hablar bajo
- No hablar rápido
- Pronunciar correctamente cada palabra
- Hablar siempre con un mismo tono de voz. Si nos dan su nombre recordarlo para usarlo cuando nos dirigimos a él.



Tipos de servicios

Servicio a la francesa.

Los alimentos se presentan por la izquierda del comensal, en una fuente, y el propio invitado se sirve en su plato, con los cubiertos que se presentan en la fuente para tal fin. Nunca deben utilizarse los cubiertos propios para servirse los alimentos. El servicio es más lento que el servicio a la inglesa o el emplatado. El costo de este servicio suele ser más alto debido a que es necesario más personal de servicio.

Servicio a la inglesa.

Los alimentos se presentan en una fuente al comensal, por su lado izquierdo, y el camarero con los cubiertos adecuados en cada caso, sirve al comensal los alimentos. El servicio es más rápido que el servicio a la francesa, pero menos que el servicio de emplatado. El costo en cuanto a personal de servicio es alto,

porque se necesitan bastantes camareros para realizar el servicio cuando el número de comensales es elevado.

Servicio a la rusa.

El servicio de mesa se hace al lado del propio cliente en un carrito auxiliar o gueridón. Los alimentos se preparan al lado del cliente. Es un servicio muy exclusivo cuyo costo es muy elevado debido a la dedicación en exclusiva del personal de servicio a cada cliente. Es un servicio prácticamente desaparecido, que solo queda en restaurantes muy exclusivos.

Los principales alimentos que se hacen al lado de cliente suelen ser aquellos que se toman crudos o poco hechos, trinchados, flameados, etc.

Servicio Gueridón.

Se diferencia del servicio a la rusa, en que el servicio de Gueridón suele consistir, en la mayor parte de los casos, en servir un plato ya cocinado pero que se presenta en una fuente o en una pieza. Se muestra y luego en la mesa auxiliar o gueridón se preparan las raciones individuales para servir al comensal (por su derecha).

Servicio de emplatado o directo.

Este servicio también es conocido como servicio a la americana. La comida se monta y emplata en la cocina y sale servida directamente de la cocina a la mesa del comensal. Se sirve por la derecha del comensal. Es el servicio más rápido de todos los descritos, y es el que requiere un menor personal de servicio. Por ello también es el de menor costo.

Este tipo de servicio se hace, en la mayor parte de los casos, sin ningún tipo de orden o precedencia, sino que se sirve por orden de preparación de los platos. Se sirven primero los platos que están listos antes. El método FFFO, first finish, first out.

El primero que se termina es el primero que sale. Hay casos en los que se suele esperar por otros platos para sacar varios a la vez para una misma mesa.

¿Cómo charolear?

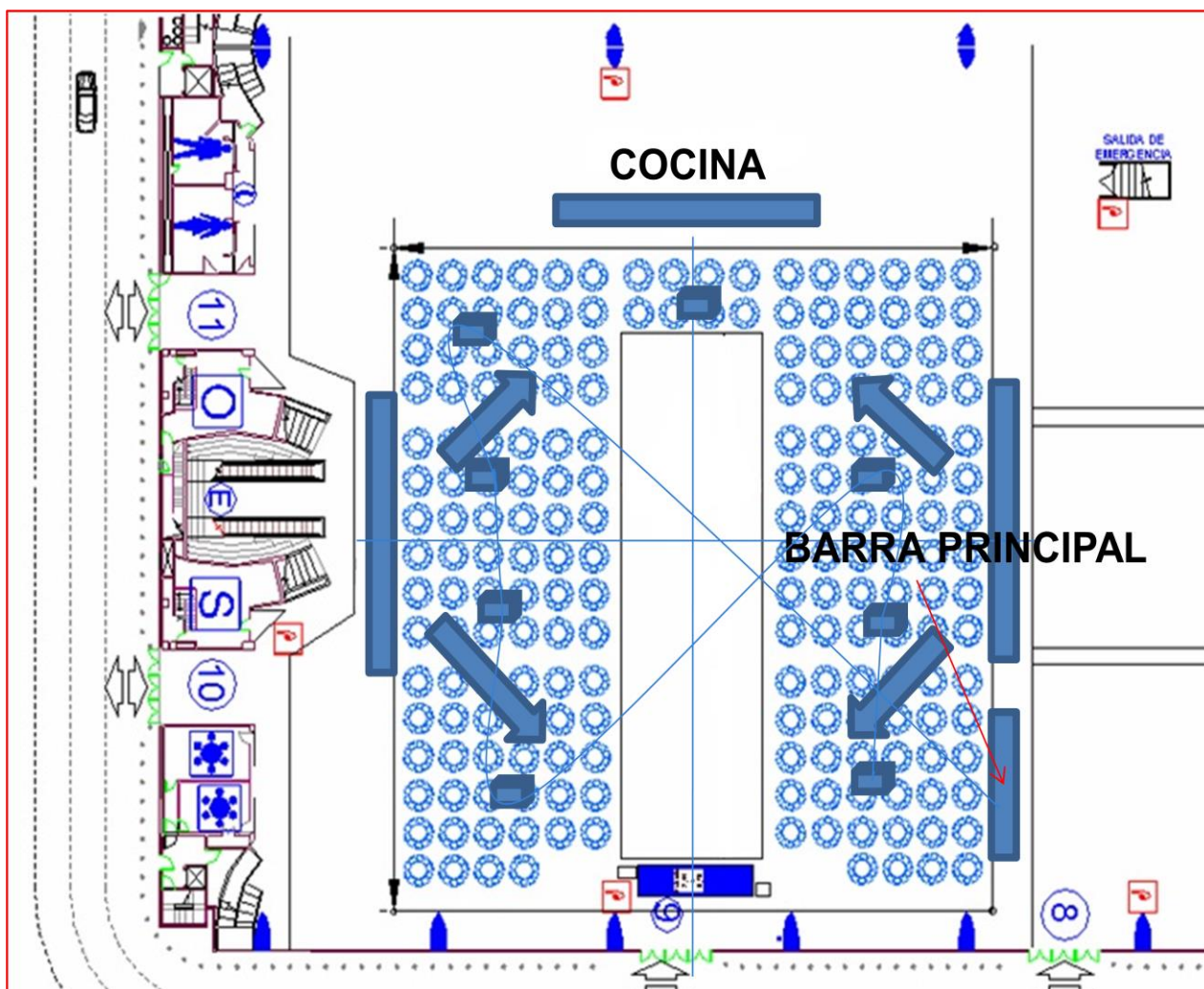
El nombre correcto del instrumento para transportar cualquier artículo de piso es BANDEJA.

La charola es una importante herramienta de trabajo. Existen varios tipos y tamaños. La circular que se ocupa para las bebidas, la rectangular que ordinariamente se utiliza para servicio a cuartos en hotelería y la imperial que es la de batalla dentro de los restaurantes o banquetes es la es de tipo ovalada. Debemos hacernos una sola pieza entre el mesero y la charola; hay que acostumbrarse a su peso y a mantener el equilibrio, la charola puede cargarse llevando todo el peso en la palma de la mano abierta. También con únicamente tres dedos se puede hacer y se ve muy elegante. Esto se logra cuando existe una total armonía entre la mano y la charola. Siempre es recomendable que el peso sea equilibrado a lo largo y ancho de la misma; es decir que no la llenes de un solo lado pues esto podría traer accidentes ya que existen leyes de física.

Muchos meseros cometen el error de meter la charola frente a ellos cuando van a servir una bebida y la consecuencia fatal es que han llegado a voltear la charola en medio de la mesa. En el caso de alimentos debemos apoyarnos con las tijeras o descansos e ir sacando los platillos a manera de no descargar de un solo lado pues la charola podría voltearse.



Distribución del Personal y Estaciones de Servicio





BUFET



EMPLATADO

El éxito de un buen servicio en nuestro salón comedor depende mucho de nuestra actitud, tanto del propietario como del mesero.

Si no existe realmente voluntad interna para llevar a cabo la satisfacción de necesidades de nuestros clientes (tanto internos como externos), nuestra labor será infructuosa, es decir, inútil para nuestros fines.