



TÉCNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BARRA Y MESA

SKU: MF1046_2_V2

Horas [70](#)

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de desarrollar los procesos de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa, En concreto el alumno será capaz de: 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,

CONTENIDO

Tema 1. Sistemas de organización y distribución de trabajo.

- 1.1. La brigada del bar-cafetería. Composición y funciones
- 1.2. Puesta a punto del material. Cristalería cubertería vajilla y mantelería
- 1.3. Mobiliario del bar
- 1.4. Maquinaria utilizada en el servicio de bar-cafetería: Descripción tipos y calidades
- 1.5. Mobiliario para servicio en mesa
- 1.6. Mesas auxiliares
- 1.7. Aparadores
- 1.8. Gueridones
- 1.9. Pedidos a economato. Orden limpieza y llenado de neveras. Hojas de pedido. Normas higiénico sanitarias en el bar-cafetería
- 1.10. Decoración del establecimiento
- 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 barra

Tema 2. Servicio de bebidas aperitivos y comidas en barra y mesa.

- 2.1. Servicio de bebidas en barra. Servicio de aperitivos y comidas en barra

- 2.2. Servicio de bebidas en mesa. Servicio de aperitivos y comidas en mesa.
- 2.3. Toma de la comanda
- 2.4. Manejo de la bandeja
- 2.5. Servicio de cafés e infusiones
- 2.6. Servicio de combinados
- 2.7. Servicio de zumos naturales y batidos
- 2.8. Coctelería
- 2.9. Diferentes elaboraciones culinarias en el bar-cafetería y su servicio
- 2.10. Preparación y servicio de helados sorbetes repostería y tartas

Tema 3. Atención al cliente en restauración.

- 3.1. La atención y el servicio
- 3.2. La importancia de nuestra apariencia personal
- 3.3. Importancia de la percepción del cliente
- 3.4. Finalidad de la calidad de servicio
- 3.5. La fidelización del cliente
- 3.6. Perfiles psicológicos de los clientes
- 3.7. Objeciones durante el proceso de atención
- 3.8. Reclamaciones y resoluciones
- 3.9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea

Tema 4. La comunicación en restauración.

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

Tema 5. La venta en restauración.

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

Tema 6. Facturación y cobro de servicios en bar-cafetería.

- 6.1. Importancia de la facturación como parte integrante del servicio
- 6.2. Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos
- 6.3. Sistemas de cobro
- 6.4. Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes
- 6.5. La confección de la factura o ticket y medios de apoyo
- 6.6. Apertura consulta y cierre de caja
- 6.7. Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar

Tema 7. Cierre del bar-cafetería.

- 7.1. Tareas propias del cierre
- 7.2. Reposición de stocks en neveras y timbres. Hojas de pedido a economato

7.3. Control de inventarios. Control de roturas y pérdidas

7.4. Limpieza del local mobiliario y equipos del bar-cafetería

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