

# **L**os procesos de servicios en restauración

M.<sup>a</sup> Isabel Castellano Almagro  
Antonia Badillo Martínez

*Locales colaboradores:*  
La Alacena Oretana. Gastrovinoteca, Valdepeñas (Ciudad Real)  
Hotel El Hidalgo, Valdepeñas (Ciudad Real)

© M.ª Isabel Castellano Almagro  
Antonia Badiillo Martínez

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.  
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid  
Teléfono 91 593 20 98  
<http://www.sintesis.com>

ISBN: 978-84-907712-1-1  
Depósito Legal: M-13.804-2015

Impreso en España - Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

# Índice

<b>PRÓLOGO</b> .....	11
<b>1. SERVICIOS DE RESTAURACIÓN</b> .....	13
Objetivos .....	13
Mapa conceptual .....	14
Glosario .....	15
<b>1.1. La restauración</b> .....	15
<b>1.2. Establecimientos de restauración</b> .....	18
1.2.1. Tipos de establecimientos .....	18
1.2.2. Clasificación de los establecimientos .....	20
<b>1.3. Estructuras organizativas de los servicios</b> .....	22
1.3.1. Establecimientos tradicionales .....	22
1.3.2. Eventos .....	23
<b>1.4. Tipos de servicios</b> .....	24
1.4.1. Restauración comercial .....	25
1.4.2. Restauración colectiva .....	28
1.4.3. Restauración comercial-social .....	28
<b>1.5. Organigrama y funciones del personal de servicios</b> .....	29
1.5.1. Composición de la brigada según la tipología de servicio .....	30
1.5.2. Funciones de la brigada .....	32
<b>1.6. Deontología profesional</b> .....	38
Resumen .....	40
Supuestos prácticos .....	40
Actividades de autoevaluación .....	41

<b>2. INSTALACIONES, MOBILIARIO Y MATERIAL EN EL RESTAURANTE</b> .....	43
Objetivos .....	43
Mapa conceptual .....	44
Glosario .....	45
2.1. Ubicación e instalaciones .....	45
2.2. Mobiliario, maquinaria y utensilios: descripción y características .....	49
2.2.1. Mobiliario .....	50
2.2.2. Maquinaria del comedor y del bar .....	56
2.3.3. Utensilios y material de comedor y bar .....	63
Resumen .....	71
Supuestos prácticos .....	71
Actividades de autoevaluación .....	72
<b>3. PUESTA A PUNTO Y MONTAJE</b> .....	73
Objetivos .....	73
Mapa conceptual .....	74
Glosario .....	75
3.1. Aprovisionamiento interno .....	75
3.1.1. Economato .....	77
3.1.2. Almacén .....	77
3.1.3. Bodega .....	78
3.2. Procedimiento para el aprovisionamiento de género .....	78
3.3. Documentos utilizados en el aprovisionamiento de género .....	79
3.4. Puesta a punto u operaciones de montaje .....	80
3.4.1. Análisis de información y puesta a punto .....	80
3.5. Supervisión de la puesta a punto .....	87
3.5.1. Parte mecánica .....	87
3.5.2. Parte supervisora .....	87
3.6. Tipología de montaje de servicios .....	87
3.6.1. Montaje en restaurante .....	87
3.6.2. Montaje en servicios de catering .....	89
Resumen .....	91
Supuestos prácticos .....	91
Actividades de autoevaluación .....	92
<b>4. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN</b> .....	95
Objetivos .....	95
Mapa conceptual .....	96
Glosario .....	97
4.1. La comunicación .....	97
4.1.1. El proceso .....	97
4.1.2. Elementos del proceso .....	98
4.1.3. Retroalimentación .....	99
4.1.4. Comunicación directa .....	100
4.1.5. Comunicación indirecta .....	101

4.2. La comunicación verbal en restauración .....	101
4.3. La comunicación no verbal en restauración .....	105
4.3.1. Comunicación escrita .....	106
4.3.2. Comunicación corporal .....	107
4.4. Habilidades sociales .....	109
4.4.1. Escucha activa .....	110
4.4.2. Barreras comunicativas .....	111
4.5. Características del profesional .....	111
Resumen .....	115
Supuestos prácticos .....	115
Actividades de autoevaluación .....	115
<b>5. TÉCNICAS DE VENTA .....</b>	<b>117</b>
Objetivos .....	117
Mapa conceptual .....	118
Glosario .....	119
5.1. Las ventas .....	119
5.2. Etapas de la venta en restauración .....	121
5.2.1. Planificación .....	121
5.2.2. Acogida .....	121
5.2.3. Presentación de la oferta y toma de la comanda .....	121
5.2.4. Seguimiento .....	122
5.2.5. Despedida .....	122
5.2.6. Evaluación .....	123
5.3. Técnicas de venta .....	123
5.3.1. Venta directa .....	124
5.3.2. Venta indirecta .....	125
5.3.3. Venta telefónica .....	125
5.3.4. Publicidad y marketing .....	126
5.3.5. <i>Merchandising</i> .....	127
5.3.6. Utilización de nuevas tecnologías .....	128
5.4. Retroalimentación en la relación con el cliente .....	129
5.4.1. Quejas y sugerencias .....	129
5.4.2. Reclamaciones .....	130
5.5. Documentación para la prestación de servicios .....	132
5.5.1. La carta .....	132
5.5.2. Estilos, formatos y tendencias .....	134
5.5.3. Test de satisfacción de clientes .....	136
Resumen .....	137
Supuestos prácticos .....	138
Actividades de autoevaluación .....	139
<b>6. SERVICIOS DE RESTAURANTE .....</b>	<b>141</b>
Objetivos .....	141
Mapa conceptual .....	142
Glosario .....	142

6.1. Fases del servicio .....	143
6.1.1. Preservicio .....	143
6.1.2. Servicio .....	144
6.1.3. Postservicio .....	148
6.2. La comanda .....	148
6.2.1. Comanda <i>retour</i> o cambio .....	152
6.2.2. Comanda <i>suite</i> o sigue .....	152
6.2.3. Comanda para mesas con elevado número de comensales .....	153
6.3. Técnicas de servicio .....	155
Resumen .....	168
Supuestos prácticos .....	168
Actividades de autoevaluación .....	168
<b>7. TIPOS DE SERVICIOS DE RESTAURANTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE .....</b>	<b>171</b>
Objetivos .....	171
Mapa conceptual .....	172
Glosario .....	173
7.1. Tipos de servicios .....	173
7.1.1. Servicio de emplatado o a la americana .....	173
7.1.2. Servicio a la inglesa .....	174
7.1.3. Servicio a la francesa .....	175
7.4.4. Servicio en gueridón .....	175
7.4.5. Servicio a la rusa .....	176
7.2. Atención al cliente .....	176
7.2.1. Normas de atención al cliente .....	178
7.2.2. Puntos críticos en la atención al cliente .....	180
7.2.3. Tipos de clientes .....	181
Resumen .....	186
Supuestos prácticos .....	186
Actividades de autoevaluación .....	186
<b>8. ELABORACIONES A LA VISTA DEL CLIENTE .....</b>	<b>189</b>
Objetivos .....	189
Mapa conceptual .....	190
Glosario .....	191
8.1. Bases prácticas culinarias .....	192
8.2. Operaciones de puesta a punto .....	193
8.2.1. Mobiliario, maquinaria y utensilios .....	195
8.2.2. Materias primas .....	196
8.3. Técnicas de elaboración de platos a la vista del cliente .....	204
8.3.1. Pelado y racionado de frutas .....	204
8.3.2. Trinchado de carnes .....	210
8.3.3. Trinchado de aves .....	211
8.3.4. Corte de jamón .....	211
8.3.5. Corte de queso .....	213
8.3.6. Desalado y desespinado de los pescados .....	214
8.3.7. Trinchado de mariscos .....	215

8.4. Procesos de elaboración de platos a la vista del cliente .....	216
8.5. Recetario de los principales platos elaborados a la vista del cliente .....	217
Resumen .....	225
Supuestos prácticos .....	226
Actividades de autoevaluación .....	226
<b>9. PROCESOS DE FACTURACIÓN Y COBRO .....</b>	<b>229</b>
Objetivos .....	229
Mapa conceptual .....	230
Glosario .....	230
<b>9.1. La facturación y el cobro .....</b>	<b>231</b>
9.1.1. El sistema de facturación .....	231
9.1.2. Las facturas .....	232
9.1.3. Sistemas de cobro .....	237
<b>9.2. Documentos involucrados en la facturación y el cobro .....</b>	<b>239</b>
9.2.1. Hoja de arqueado de caja .....	239
9.2.2. Diario de producción .....	240
9.2.3. Informes de producción .....	241
<b>9.3. Programas informáticos para el proceso de la facturación .....</b>	<b>243</b>
9.3.1. TPV (Terminal Punto de Venta) .....	243
9.3.2. Otros sistemas informáticos: Nuevas tendencias. La telecomanda .....	246
Resumen .....	246
Supuesto práctico .....	247
Actividades de autoevaluación .....	247