
PROGRAMA FORMATIVO

Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa

Código: 4763

➤ **Modalidad: Distancia**

➤ **Duración: 80 horas**

➤ **Objetivos:**

Conocer todas las técnicas de organización y servicio de bebidas y comidas en un bar-cafetería. Conocer las normas de atención al cliente y su uso. Aplicar la comunicación en un bar-cafetería con los clientes. Conocer y aplicar las diferentes técnicas de venta. Realizar la facturación y el cobro de facturas en un bar. Realizar el cierre de un bar-cafetería.

➤ **Contenidos:**

Sistemas de organización y distribución del trabajo

La brigada del bar-cafetería. Composición y funciones.

Puesta a punto del material: Cristalería, cubertería, vajilla y mantelería.

Mobiliario del bar.

Maquinaria utilizada en el servicio de bar-cafetería: descripción, tipos y calidades.

Mobiliario para servicio en mesa.

Pedidos a economato: Orden, limpieza, llenado de neveras y hojas de pedido.

Normas higiénico-sanitarias en el bar-cafetería.

Decoración floral del establecimiento: flores y otros complementos.

Preparación de aperitivos: *Mise en place* del servicio de aperitivos.

Exposición de preparaciones culinarias en vitrinas y mesas expositoras ubicadas en barra.

Servicio de bebidas, aperitivos y comidas en barra y en mesa

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

Servicio de bebidas en mesa. Servicio de aperitivos y comidas en mesa.

Toma de la comanda.

Manejo de la bandeja.

Servicio de cafés e infusiones.

Servicio de combinados.

Servicio de zumos naturales y batidos.

Coctelería.

Diferentes elaboraciones culinarias en el bar-cafetería y su servicio.

Preparación y servicio de helados, sorbetes, repostería y tartas.

Atención al cliente en restauración

La atención y el servicio.

La importancia de nuestra apariencia personal.

Importancia de la percepción del cliente.

Finalidad de la calidad de servicio.

La fidelización del cliente.

Perfiles psicológicos de los clientes.

Objeciones durante el proceso de atención.

Reclamaciones y resoluciones.

PROGRAMA FORMATIVO

Protección en consumidores y usuarios: Normativa aplicable en España y la Unión Europea.

La comunicación en restauración

La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
La comunicación no verbal.
La comunicación escrita.
La comunicación en la atención telefónica.
Barreras de la comunicación.

La venta en restauración

Elementos claves en la venta.
Las diferentes técnicas de venta: merchandising para bebidas y comidas.
Fases de la venta.

Facturación y cobro de servicios en bar-cafetería

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

Cierre del bar-cafetería

Tareas propias del cierre.
Reposición de stocks en neveras y timbres: hojas de pedido a economato.
Control de inventarios. Control de roturas y pérdidas.
Limpieza del local, mobiliario y equipos del bar-cafetería.
Supervisión y mantenimiento de la maquinaria del bar-cafetería. Partes de mantenimiento, averías o incidencias.