

ESTÁNDARES DE SERVICIO

Bar



ORO VERDE[®]
HOTELS

Oro Verde Hotels
Hurtado s/n y Avenida del Ejército
Guayaquil

www.oroverdehotels.com

VERSION 0.0.1

01/07/2019

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: ALIMENTOS & BEBIDAS

| REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES | | | |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------|
| CÓDIGO | EST-AYB-003 | FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN | JULIO 1 2019 |
| FECHA EFECTIVA | AGOSTO 1 2019 | FECHA DE NUEVA REVISIÓN | AGOSTO 1 2020 |
| PERSONA RESPONSABLE | GERENTE DEPARTAMENTAL | FIRMA | |
| AUTOR | ORO VERDE MANAGEMENT | APROBADO | ISMAR KOURROSKI |

OBJETIVO

Conocer los estándares a ejecutar durante el servicio de bar, con el huésped, de modo que se asegure una calidad uniforme en las propiedades de la cadena Oro Verde Hotels.

ALCANCE

- Mesero de Bar
- Bartender
- Cajero
- Barista
- Jefe de Bar (si aplica)
- Capitán de Servicio (si aplica)
- Maître d' Hôtel (si aplica)

NUMERACIÓN DE ESTÁNDARES

Llegada/Asiento

1. Los elementos del ambiente que componen el restaurante (iluminación, música, aroma, ruido de fondo, limpieza, condición, etc.) deben funcionar correctamente y encontrarse en buen estado.
2. Se debe recibir o saludar al huésped/cliente antes de que transcurra 1 minuto de haber entrado en el bar.
3. Si el huésped/cliente está esperando, el colaborador se debe dar cuenta de ello y se debe disculpar por el retraso.
4. La persona responsable de la recepción del huésped/cliente debe explicar las promociones del día o los ítems no disponibles.

Servicio

1. Se debe tomar nota de la orden de bebidas del cliente antes de que transcurran 2 minutos después de que el huésped/cliente ha tomado asiento.
2. El mesero debe demostrar un buen conocimiento del producto a la hora de tomar nota de la orden.
3. El mesero debe ofrecer una selección de marcas/variedad al tomar el pedido de la bebida, si hay oportunidad para hacerlo.
4. El mesero debe ofrecer la opción de pedir comida o presentar el menú del restaurante.

5. El colaborador debe guiar al huésped/cliente a través del proceso de selección, facilitando la decisión de pedido, adaptando y creando valor con relevancia e integridad.
6. El colaborador menciona el programa de fidelización Oro Verde Rewards y sus beneficios e invita al huésped a ser parte del mismo, si aún no se ha registrado en dicho programa.
7. El vino/la bebida debe servirse antes de 5 minutos después de pedirlo.
8. Todas las bebidas se deben retirar en un charol o bandeja.
9. Las bebidas se deben servir en frente al huésped/cliente (es decir, no vertidas de antemano) en el caso de bebidas en lata, botella o mixtas (no aplicable a los cócteles).
10. El camarero debe servir y colocar las bebidas/botellas sobre un posavasos.
11. Las bebidas se sirven en la cristalería adecuada y limpia (y sin grietas ni desportilladuras) con los adornos apropiados y con un removedor ecológico (si aplica).
12. Las bebidas deben estar a la temperatura correcta (si corresponde).
13. El mesero debe ofrecer piqueos de forma automática. En el caso de frutos secos con cáscara o aceitunas, se sirve un plato para las cáscaras.
14. Los tentempiés/piqueos deben estar frescos, ser de buena calidad y reponerse según se requiera.
15. El mesero debe colocar servilletas de papel junto con el piqueo/bebida.
16. Las mesas vacías deben limpiarse y rearmarse rápidamente.
17. El mesero debe ofrecer una bebida adicional antes de transcurridos 2 minutos después de que el huésped/cliente haya terminado la primera.
18. La factura debe ser claramente desglosada y correcta, y presentarse y recogerse sin demora. Se debe presentar en un porta cuentas limpio y con bolígrafo del Hotel.

Servicio de Vino/Bebidas

1. El mesero debe presentar el vino al huésped/cliente. El mesero debe abrir la botella de vino delante del huésped/cliente.
2. El mesero debe servir una pequeña cantidad de vino para que el huésped/cliente lo pruebe.
3. El vino tinto debe servirse a la temperatura ambiente y el vino blanco ligeramente fresco.
4. El mesero debe llenar la copa hasta donde se le solicite.
5. Las bebidas se deben servir en frente del huésped/cliente (es decir, no vertidas de antemano) en el caso de bebidas en lata, botella o mixtas (no aplicable a los cócteles).
6. El mesero debe ofrecer una bebida adicional antes de que transcurran 2 minutos después de que el huésped/cliente termine la bebida.

Carta y Comida

1. El menú/lista de vinos, licores y bebidas en general debe estar limpio(a) y en buen estado, y ser gramáticamente correcto(a) y fácil de leer. Debe mostrarse en español e inglés.
2. El menú del bar debe estar limpio(a) y en buen estado, y ser gramáticamente correcto(a) y fácil de leer. Debe mostrarse en español e inglés.
3. Se deben especificar verbalmente o se debe mostrar claramente en el menú las opciones dietéticas alternativas o alérgenos (p. ej., platos vegetarianos, sin gluten, sin lactosa, etc.).
4. La presentación de la comida debe ser atractiva y asemejarse claramente a su descripción en el menú.
5. La comida y las bebidas debe estar frescas y tener buen sabor.
6. La comida se debe cocinar conforme a la solicitud, y servirse a la temperatura correcta.

Disposición de la Mesa/Restaurante

1. La presentación de todas las mesas del bar/restaurante debe ser consistente.
2. Se debe proporcionar la cubertería, vajilla y cristalería correctas, y deben estar limpias y en buen estado.
3. Los recipientes de sal y pimienta deben estar limpios y llenos.
4. El restaurante y todo su mobiliario debe estar limpio y en buenas condiciones.

Durante la Estadía

1. El teléfono debe ser contestado con un saludo apropiado antes de que suenen 3 tonos o de que transcurran 10 segundos, aplicando los siguientes pasos:

Saludo Telefónico Estándar

(nombre del área) bueno/as días/tardes/noches

Le saluda (nombre, sin apellido, del colaborador que responde el teléfono)

¿Cómo le puedo asistir (título y apellido del huésped si se conoce)?

2. El colaborador debe brindar una solución o respuesta inmediata ante cualquier consulta o requerimiento del huésped. Por Ej.: adaptador perdido, necesidades de farmacia, entradas para un evento, pistas para correr, consejos para el vecindario, instalaciones cercanas, etc.
3. El colaborador debe consultar al huésped su nivel de satisfacción ante la o las recomendaciones que haya proporcionado.
4. Las preferencias del huésped deben ser reconocidas en todo momento.
5. En todo momento se debe mantener reservada la información privada de los huéspedes durante la estadía.

El Colaborador – Normas de Comportamiento

1. La forma de hablar del colaborador debe ser clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección.
2. Los colaboradores deben tener buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios (en buen estado y sin arrugas) que les queden bien y portar placas con su nombre.
3. Los colaboradores se deben comunicar de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés.

4. El colaborador debe utilizar el nombre del huésped de forma natural y discreta sin excederse en su uso, al menos una vez durante la interacción.
5. El colaborador debe guiar al huésped/cliente a través del proceso de selección, facilitando la decisión de pedido, adaptando y creando valor con relevancia e integridad.
6. El colaborador debe demostrar un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas.
7. El servicio debe ser anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, debe adaptarse/ajustarse para satisfacer las necesidades del huésped. (es decir, el huésped no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)
8. La interacción con el huésped debe ir más allá del procedimiento operativo estándar requerido (es decir, colaborador debe aprovechar la oportunidad para conectarse a nivel personal y establecer una conversación pequeña y genuina).
9. El colaborador debe escuchar atenta y activamente, prestando al huésped toda su atención (es decir, el huésped no deberá tener que repetir lo que dice).
10. Los colaboradores demuestran que son expertos en los productos / servicios que brindan, un servicio proactivo con un alto nivel de confianza y, cuando es posible, brindan un servicio de adaptación anticipada / intuitiva para satisfacer las necesidades de los huéspedes.
11. Frente una queja o inconveniente con el huésped/cliente, el colaborador debe estar en la capacidad de:
 - Escuchar al huésped
 - Empatizar
 - Disculparse
 - Ofrecer una solución efectiva
 - Confirmar la satisfacción del huésped
12. El colaborador debe hablar sobre los servicios del hotel con emoción y pasión.
13. El colaborador debe concluir la interacción con un comentario agradable sobre la próxima estancia del huésped.