



BIENVENIDO A KING BEER

INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como objetivo establecer los procedimientos, criterios y estándares de atención que deben aplicar los empleados de King Beer durante el desarrollo de sus tareas diarias.

Este documento fue creado para unificar la forma de trabajo del equipo, mejorar la organización interna y garantizar una experiencia de calidad para cada cliente desde su ingreso al local hasta la finalización del servicio.

Dentro de este manual se detallan los procedimientos correspondientes a:

- Apertura del salón
- Recepción y bienvenida de clientes
- Organización del ingreso y ubicación
- Atención de mesas
- Preparación de estaciones
- Procedimientos de pre-cierre y cierre
- Normas generales de orden y funcionamiento

El correcto cumplimiento de estas tareas permite mantener un servicio eficiente, organizado y profesional, favoreciendo tanto el trabajo en equipo como la experiencia del cliente dentro del local.

OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo principal de este manual es brindar una guía clara y práctica para el personal de King Beer, permitiendo que cada integrante del equipo conozca sus responsabilidades y la manera correcta de ejecutar cada procedimiento.

La correcta aplicación de estas normas ayuda a:

- Mantener la organización del salón
- Mejorar la atención al cliente
- Optimizar los tiempos de servicio
- Facilitar el trabajo en equipo
- Mantener una imagen profesional del local
- Evitar errores y desorganización durante el turno

IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO

El funcionamiento del local depende del compromiso y coordinación de todo el equipo de trabajo.

La comunicación, la buena predisposición, el respeto entre compañeros y la organización son fundamentales para garantizar un servicio dinámico y de calidad.

Cada sector cumple un rol importante dentro de la experiencia del cliente, por lo tanto, el trabajo conjunto entre recepción, camareros, cocina y barra es esencial para el correcto funcionamiento del servicio.



PRESENTACIÓN PERSONAL Y UNIFORME

La imagen del personal forma parte de la experiencia del cliente y representa la identidad de King Beer. Por este motivo, todos los empleados deberán mantener una correcta presentación personal durante el turno de trabajo.

Uniforme de trabajo

El personal deberá asistir con:

- Delantal correspondiente al sector de trabajo
- Ropa limpia y en buen estado
- Calzado adecuado y cómodo para el servicio
- Buena higiene y presentación personal
- Pelo recogido en el caso de las camareras

El delantal debe mantenerse limpio y ordenado durante toda la jornada laboral.

IMPORTANTE

No está permitido trabajar con:

- Ropa sucia o rota
- Delantales en mal estado
- Prendas inapropiadas para el servicio
- Mala presentación personal

La imagen del equipo influye directamente en la percepción y experiencia del cliente dentro del local.

PRESENTACIÓN PERSONAL Y UNIFORME

La imagen del personal forma parte de la experiencia del cliente y representa la identidad de King Beer. Por este motivo, todos los empleados deberán mantener una correcta presentación personal durante el turno de trabajo.

Uniforme de trabajo

El personal deberá asistir con:

- Delantal correspondiente al sector de trabajo
- Ropa limpia y en buen estado
- Calzado adecuado y cómodo para el servicio
- Buena higiene y presentación personal
- Pelo recogido en el caso de las camareras



El delantal debe mantenerse limpio y ordenado durante toda la jornada laboral.

DURANTE EL SERVICIO

Durante la jornada laboral, el personal deberá:

- Mantener una postura profesional
- Evitar el uso del teléfono celular en el salón
- Mantener el orden de su estación de trabajo
- Trabajar de manera organizada y coordinada con el equipo

El objetivo es brindar un servicio ordenado, profesional y agradable para todos los clientes.

MANUAL DIGITAL

Además de esta versión en PDF, King Beer cuenta con un manual digital web desarrollado para facilitar el acceso rápido a los procedimientos desde dispositivos móviles.

La versión web permite consultar de manera práctica y dinámica:

- Procedimientos de atención
- Checklists de apertura y cierre
- Organización del servicio
- Indicaciones operativas del salón

El manual digital fue diseñado especialmente para su uso desde teléfonos celulares y computadora, permitiendo al personal acceder a la información de manera rápida durante el turno de trabajo.

IMPORTANTE

Todos los empleados deberán conocer y aplicar los procedimientos establecidos en este manual durante su jornada laboral.

El cumplimiento de estas normas y procedimientos forma parte del estándar de atención y funcionamiento de King Beer.

La experiencia del cliente comienza desde el primer contacto con el local y depende del compromiso, la organización y la atención brindada por cada integrante del equipo.



Los 10 pasos del camarero

01 Dar la bienvenida al cliente. Presentarse y romper el hielo

BIENVENIDA AL CLIENTE

Tu saludo como representante del local debe ser amable, alegre, neutral y desestructurado. Si bien no hay solo "speech" de saludo (¡Hola! ¿Cómo están? bienvenido a...), lo importante es crear una excelente impresión al Cliente desde el primer momento del contacto

TIPS DE BIENVENIDA

1. Dar la bienvenida al 100% de los clientes.
2. Detectar clientes nuevos y hacer contacto visual.
3. Sonreír amablemente.
4. Identificarte con tu nombre para que el cliente sepa quién es responsable del servicio.

IMPORTANTE: Mantener siempre contacto visual.

02 Realizar la venta: siempre sugerir nuestros productos y promociones

OFRECER EL PRODUCTO

Al momento de ofrecer productos al Cliente, primero debes identificar el **Tramo Horario** en el cual te encuentras y **conocer en profundidad todas las Cartas (Menú, Promociones, tragos y nuestras cervezas)**. También debes estar informado de las promociones y de los impulsores de venta que puedes utilizar en ese momento. A continuación presentamos situaciones típicas de cada Tramo Horario y te mostramos los caminos de acción esperables.

CENA	SITUACIÓN	LA CAMARERA OFRECE
	Bebida y promociones.	Recomendar algún plato o trago, cerveza dependiendo el cliente
Momento de retirar los platos.	Postre, tragos o cerveza de la casa.	

CONSIDERACION IMPORTANTES PARA LA TOMA DEL PEDIDO

- **REALIZAR LA DOBLE VERIFICACIÓN DEL PEDIDO:** Es importante asegurarte de haber anotado correctamente lo que el Cliente solicitó, repitiendo la información recibida para que el mismo te confirme el pedido. En caso que tengas alguna duda, deberás solicitarle al Cliente que reitere su pedido y luego repetirlo para confirmarlo.

- **PREFERENCIAS DEL CLIENTE:** Debes conocer en profundidad cada producto de la Carta e interpretar todas las preferencias o inquietudes que el Cliente solicite sobre lo que va a consumir. Por ejemplo, si un Cliente pide una carne roja, deberás preguntar en qué punto de cocción la prefiere. La misma situación puede darse en una gran cantidad de productos. Nunca debes olvidar registrar esas preferencias en la Comanda. Si el Cliente pide un producto que no está en Carta, antes de darle una respuesta debes consultar con el Encargado.
- **INFORMAR TIEMPO DE DEMORA:** Para evitar inconvenientes, debes informar al Cliente el tiempo de demora, principalmente si se trata de un producto de elaboración prolongada. Cuando el Cliente pide un producto de este tipo, **siempre debes ofrecer una Entrada y/o Aperitivo**, de esta manera disminuyes el tiempo de demora percibido por el Cliente, e incrementas la venta por cubierto.
- **RECORDAR TU NOMBRE:** Una vez finalizada la toma del pedido, si no lo hiciste antes, informá tu nombre al Cliente. Por ejemplo: “Mi nombre es Paula, por cualquier cosa que necesiten no duden en llamarme”.

03 Inmediatamente después de tomar el pedido preparar la mesa con los elementos correspondientes

Este punto hace referencia a la importancia de preparar tu sector correctamente antes de recibir a los Clientes. El local sufre cambios que afectan el **Ciclo de Servicio** de acuerdo a al **Tramo Horario**, por tal motivo serás la responsable de armar las mesas adecuadamente según el momento del día.



04 Descargar el pedido en la mesa junto con el runner, siempre respetando los procedimientos.

DESCARGA DE PRODUCTOS. Como Camarera eres responsable de todo lo que suceda en la mesa. Deberás estar siempre presente en el momento que el Runner llega con el pedido, para evitar que el mismo interrumpa a los Clientes y empiece a preguntar a cada uno qué pidió. Es importante que recuerdes que:

Cuando realices la descarga, recuerda que nunca debes tocar la comida. Debes evitar colocar tus dedos en lugares de los platos y vasos donde la comida o la bebida pueden tener contacto. La bandeja se descarga por la derecha del Cliente, por lo que si excepcionalmente la posición de la mesa impidiera la descarga por la derecha, podrás optar por la izquierda, siempre pidiendo permiso al Cliente. También debes recordar que si descargas junto al Runner tienes que indicarle qué productos son para cada Cliente. Por ejemplo: “El Chopp es para el Señor de la izquierda”, evitando señalar con el dedo. También es importante que aproveches la ocasión para observar si la mesa está completa, con todos los elementos necesario para su uso.

05 Preguntar al Cliente si su pedido esta bien unos minutos después de haberle servido

Para que nos sirve pregunta

para solucionar cualquier inconveniente o saciar la necesidad del cliente

Preguntas claves

.Una vez que se descargó el pedido en la mesa deberás esperar unos segundos e inmediatamente acercarte para preguntar a los Clientes: “¿Está todo bien, necesitan algo más?”. Hemos comprobado que muchas de las necesidades de los Clientes durante el servicio, se dan una vez que el pedido llegó a su mesa.



06 Recorrer constantemente el sector

RECORIDO DEL SECTOR. Es muy importante que recorras tu sector y permanezcas siempre cerca de las mesas, observándolas, para poder anticiparte a las necesidades

OBSERVACION. Este punto trata de crear el hábito de estar siempre observando tu sector. En este caso resaltamos dos aspectos importantes: los **gestos del Cliente**, en los cuales puede detectarse un pedido, y los **detalles de la mesa** donde también puede detectarse algún faltante. Además es importante detectar el momento necesario para preguntar sobre la atención y poder ofrecer algún tipo de producto nuevo.

CAPACIDAD DE RESPUESTA. En este punto destacamos la importancia de que operes velozmente ante un requerimiento del Cliente.

Ser rápido/a tener la capacidad de respuesta es estar siempre atento/a cuando el Cliente realiza un gesto para pedir algo, incluso adelantarte y preguntar "¿Puedo ayudarte en algo?" Eso provoca una excelente impresión de eficiencia, compromiso y Servicio al Cliente.

07 Realizar la venta de la segunda bebida

OFRECER PRODUCTOS. Si detectás que el Cliente terminó de consumir un producto, deberás presentarte inmediatamente en la mesa y ofrecerle otro. Por ejemplo: Si el Cliente está por terminar de tomar un Happy Hour y aún falta la segunda bebida, debes acudir a ofrecerla rápidamente. Una de las claves para ofrecer bebida es hacerlo inmediatamente, cuando el Cliente bajó la copa, o incluso antes. **Se a comprobado que si la Camarera/o ofrece repetir la bebida, las probabilidades de que el Cliente acepte son más altas que esperando que el Cliente lo haga.** Es fundamental ser oportunos y llegar en el momento indicado. Debes ofrecer la reposición de la bebida en el momento de servir el último contenido de la botella, de forma que el Cliente nunca deje de tener su bebida en la mesa. De esta manera también le permitirás al Runner entregar su bebida a tiempo.

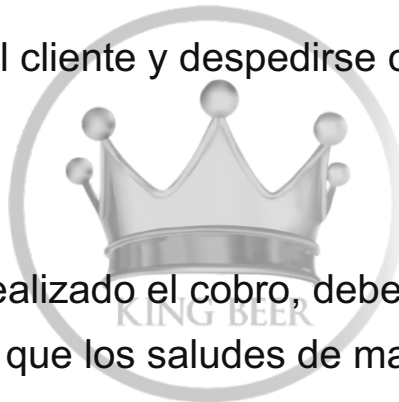
08 Realizar la venta de postres, tragos o cerveza retirar vajilla sucia

Una vez que el Cliente finaliza su comida, debes acercarte a la mesa, consultar si todo estuvo en orden y preguntar si deseas retirar la vajilla. En caso de que haya comida sin consumir, debes ofrecer la opción de llevarla. Mientras se retira la vajilla, ofrecer la carta de postres, tragos o cervezas. En este momento es fundamental sugerir opciones y, en caso de ser necesario, recomendar productos para incentivar una nueva venta.

09 Retirar la vajilla sucia, junto al runner y limpiar la mesa.

Una vez que el Cliente finaliza el postre o la última consumición, debes acercarte a la mesa, verificar que todo haya sido de su agrado y proceder a retirar la vajilla sucia junto al runner. Es importante dejar la mesa limpia y ordenada, preparándola para el cierre del servicio.

10 Emitir ticket, cobrar al cliente y despedirse cordialmente, invitándolo a volver.



DESPEDIDA Una vez realizado el cobro, debes despedir a tus Clientes. Es importante que los saludes de manera amable y simpática y les agradezcas por habernos elegido. **No olvides de mantener el contacto visual y recuerda que el servicio no termina cuando el Cliente pide la cuenta, sino una vez que se retira.**