



## Obligaciones de un buen mesero

- Cambia blancos sucios por limpios
- Conoce el correcto manejo de la loza y la cristalería para evitar roturas
- Es responsable de tener surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario: Sal, azúcar, salsas, cubiertos, etc.
- Ayuda a la Hostess en el acomodo de los **clientes** en las mesas
- Presentarse al cliente con amabilidad y cortesía
- Conocer perfectamente los platillos del menú, así como el tiempo de elaboración y los ingredientes con que están preparados
- Sugerir al cliente aperitivos, cócteles y bebidas después de la cena
- Sugerir alguna ensalada o algunas de las especialidades de la casa
- Conocer y aplicar el sistema para escribir las órdenes (comanda)
- Sugerir, según sea necesario, alimentos o bebidas para algún cliente que sigue dieta o tiene alguna alergia especial
- Tratar de aprender los nombres de los clientes, así como sus preferencias
- Presentarse al cliente la lista de vinos
- Asistir al cliente en la selección del vino
- Conocer las temperaturas usuales para servir el vino
- Conocer la forma de abrir y servir los diferentes vinos
- Esperar la aprobación del cliente para servir el vino
- Presentar la comanda al cajero para que la selle y poder solicitar al cocinero los platillos ordenados por el cliente
- Supervisar el trabajo de su ayudante (**garrotero**)
- Inspeccionar que los platillos sean según lo solicitado por el cliente antes de llevarlos a la mesa
- Conocer y aplicar los diferentes tipos de **servicio**, según el restaurante
- Servir alimentos del buffet cuando un cliente lo solicita
- Flamear o asistir en el flameado de los alimentos junto a la mesa
- Conocer y aplicar las técnicas de trinchado, rebanado y deshuesado
- Recoger y mantener limpia la mesa
- Reemplazar ceniceros
- Cuando el cliente va a encender un cigarro, el **mesero** lo ayuda con su encendedor
- Solicitar al cajero el talón por la cuenta del cliente
- Cuando el cliente lo solicita, presentar la cuenta para su pago
- No debe tocar el dinero directamente con las manos
- Pagar al cajero el importe de la cuenta
- Asistir al cliente cuando se retira del restaurante
- Observar que los clientes no olviden ningún objeto
- Participar en el sistema que se sigue para la distribución de la propina
- Ayudar en el entrenamiento del personal de nuevo ingreso
- Reportar al capitán los comentarios de los clientes acerca del **servicio** y la calidad de los alimentos y bebidas

Algunas recomendaciones importantes que los meseros deben seguir:

- Evitar conversaciones con otro empleado en asuntos de carácter personal; cada **mesero** tiene un área específica.
- No dar órdenes a gritos
- No discutir con nadie, especialmente con clientes, el cliente siempre tiene la razón
- Jamás secarse la cara con las servilletas
- Si una servilleta cae al suelo, reemplazarla por otra
- No fumar dentro del área de trabajo



## Obligaciones de un buen mesero

No gritar dentro de la cocina  
No hablar a base de majaderías  
Nunca comer durante el **servicio**  
No colocar las manos en los bolsillos  
Caminar rapido no correr  
Ser amable con los niños es un buen detalle de cortesía  
Diariamente investigar cuales son los VIPS que hay en el hotel  
Jamás contar la propina frente al cliente  
Siempre seguir el sistema de rotación al tomar la comanda  
Si el **servicio** del restaurante se cerró y un cliente llega tarde, ser amable con él e informarle donde puede encontrar servicio  
Cuando durante el turno de servicio tenga que ausentarse por alguna razón importante, notificar al Capitán en turno, para que asigne un sustituto

### **Conocer y aplicar los procedimientos que se siguen en accidentes de trabajo:**

Derramar líquido en la mesa  
Derramar líquido en un cliente  
Tirar al suelo un cubierto  
Supervisar que el Mise ´n Place tenga todo lo indispensable  
Cuando en un hotel el **mesero** es trasladado a room **service**, conoce y aplicar la técnica de servir alimentos en la habitación

### **PROPINA**

La palabra propina viene del latín propinare y significa dar de beber o regalar un trago. La propina en origen es una recompensa o gratificación que se otorga por el buen servicio. En la mayoría de los países la propina es voluntaria y en otros como EEUU la propina es obligatoria y va entre el 10 y el 20%. Es importante saber que la propina no es un acto de caridad, es una gratificación por un buen servicio. Si el servicio fue pésimo, yo no dejaría propina, si fue un servicio regular quizás sea prudente dejar un 5%. A un servicio bueno le correspondería una propina del 10% y un servicio excelente entre un 15 y 20%. No está bien visto juntar monedas para deshacerse del sencillo y el acto de dar la propina debe ser un acto discreto.

Las propinas o servicio que se dan a los meseros y empleados en restaurantes peluquerías, aeropuertos, muchas veces no son un pago adicional al empleado, sino su mayor fuente de sustento

- Meseros y meseras: 15% a 20% de la cuenta antes de impuestos
- peluquera, manicurista: 15% a 20% de la cuenta antes de impuestos
- Servicio de parqueadero valet: \$2.00 o \$3.00 al recibir su automóvil
- Servicio al habitación: 15% a 20% de la cuenta antes de impuestos
- Servicio de taxi: 15% más \$2.00 por cada maleta
- Camarera: \$2.00 por cada noche
- Domicilio de restaurante: 15% a 20% de la cuenta antes de impuestos
- Servicio de equipajes en el aeropuerto: \$1 a \$2 por maleta



## Obligaciones de un buen mesero

### CONSIDERACIONES

Para asegurar un buen servicio, se requiere de un mesero por cada 10 personas (comida ó cena formal a 3 tiempos), en caso de ser comida a un tiempo, tipo bufet ó taquiza se requiere de un mesero por cada 250 personas. El servicio consta de 5 horas efectivas

- Cada mesero se presenta uniformado con camisa blanca o negra, corbata, mandil y equipo personal de servicio.
- El bar tender se presenta uniformado con camisa blanca o negra, corbata, mandil y equipo personal de servicio. No lleva cocteleras, licuadoras u otros enseres necesarios para el servicio.
- Recuerda que nuestras recomendaciones de capacidad de atención de persona que contrates son en base a nuestra experiencia en el servicio, con lo cual te garantizamos un desarrollo optimo de tu evento.
- Precio por 5 horas efectivas \$350.00 diurno/\$500.00 nocturno mas propinas
- Todos los servicios están cotizados en base a un servicio básico de 5 horas, las horas adicionales de servicio se cobrarán a razón de \$100.00 por mesero o bar tender y \$150.00 por capitán.
- **Las propinas no están incluidas y son a consideración del cliente.**
- Los precios no incluyen I.V.A.
- Precios sujetos a cambio dependiendo de las características de cada evento.

### NOTA:

**DIURNO:** El evento comienza antes de las 07:00 am

**NOCTURNO:** El evento termina después de las 11:59 am.