



SERVICIO A LA CARTA HOTEL.

Los restaurantes a la carta son los que promueven toda su oferta mediante una carta menú, Los comensales eligen el platillo que más les agrada de la carta y los meseros se encargan de llevarla hasta su mesa y cada alimento tiene un precio asignado, por lo que hay menos variantes en este estilo.

La carta menú es una herramienta de marketing que permite conectar el producto con el cliente. Se cumplen los objetivos del cliente (consumir) y el negocio (vender y satisfacer necesidades).

TIPOS DE RESTAURANTES A LA CARTA POR CONCEPTO.

- * **Restaurante Hotel.** Su característica principal es que tiene un menú variado para satisfacer el gusto de los huéspedes de diferentes procedencias y gustos. Tiene un poco de la cocina nacional, internacional, vegetariana, etc. Si el hotel tiene un solo restaurante, por lo general tiende a ser de este tipo.
- * **Restaurante Gourmet (Alta Cocina).** El menú de estos negocios incluye platos de una elevada elaboración y complejidad. Además, suelen incluirse alimentos y productos que no acostumbran a utilizarse en los hogares al momento de cocinar, como así tampoco las técnicas empleadas de cocción y de fusión de sabores e ingredientes.
- * **Restaurante Temático.** En hoteles grandes y con varios centros de consumo, hay este tipo de restaurante, que, generalmente se especializa en un tema, como puede ser un tipo de culinaria o por la decoración.
- * **Restaurante de Autor (Degustación).** En hoteles de prestigio es usual encontrar un restaurante de autor. En estos, el Chef que está a cargo de la cocina es también propietario, dueño o concesionario del restaurante. El chef puede expresar su propio estilo conforme a su propia experiencia.

LA CARTA MENU

Estructura del menú.

Hoy en día, hay mucha innovación con el ánimo de ofrecer una carta atractiva y vistosa, pero existe una división interna, que, por lo general, se respeta.

- 1 **Entradas (Para empezar).** – Botanas, entremeses fríos y calientes, cocteles, frutas, muchas veces para compartir.
- 2 **Sopas y Cremas.**- Sopas, caldos, consomés y cremas.
- 3 **Verduras y Ensaladas.**- Verduras, hortalizas, vegetales. A veces forman parte de la guarnición del plato principal.
- 4 **Pastas, Arroces.** - Arroces varios, pastas, fideos y lasañas.
- 5 **Pescados y Mariscos.** - Variedad de productos del mar en diferentes cocciones y presentaciones.
- 6 **Carnes.**- Variedad de productos del mar en diferentes cocciones y presentaciones.
- 7 **Especialidades.** - Las especialidades del restaurante, muchas veces, se colocan en una zona específica de la carta menú.
- 8 **Postres.** - Frutas frescas, en almíbar y en macedonia; pastelería; dulces de cocina; y helados.

En la actualidad estos grupos se han visto reducidos en mayor o menor medida. Las formas o estructuras son muy variadas.



En cualquier caso, la carta representa un instrumento de comunicación con el cliente. Esta debe ser clara, lógica, legible y consensuada entre el jefe de cocina y el jefe de sala (maître). El cliente la analiza inconscientemente como parte de la imagen del negocio. Se debe cuidar hasta el último detalle.

Variantes de la carta menú.

- * **Menú de degustación.** Un menú degustación es una selección de pequeñas raciones de platos representativos del estilo culinario del restaurante. No se basa en la cantidad, sino en la calidad y en una cuidada y estructurada selección de las mejores creaciones del chef. Por lo general incluye un mínimo de 6 platos y puede existir más de un menú de degustación.
- * En algunos restaurantes a la carta se le incluye **una barra de ensaladas** (salad bar) donde el comensal compone su propia ensalada.
- * En otros casos, dentro del menú se incluye una oferta más económica con una oferta limitada que se le llama **Del Día** o **Menú Ejecutivo**.

INGENIERIA DE MENU.

La ingeniería de menús es una herramienta de marketing para restaurantes. Su función es la de analizar la popularidad y rentabilidad de cada plato, para así poder elegir un menú diseñado de manera estratégica.

La Ingeniería de Menú contribuye a mejorar la rentabilidad del negocio, a equilibrar la oferta para lograr los objetivos y definir la popularidad de los platillos.

Recomendamos la lectura de **Ingeniería de Menú de la autora Analía Martini.**

TIPOS DE SERVICIO A LA CARTA.

Servicio emplatado (a la americana). La comida sale emplatada desde la cocina transportada por el mesero hasta la mesa. Se puede decorar los platillos. Se sirve por la derecha.



Servicio a la inglesa.

La comida se sirve desde una charola mediante unas. Se sirve desde la izquierda del comensal. El personal de sala debe estar

convenientemente formado

Servicio a la francesa. La comida se sirve presenta en una bandeja para que el comensal se sirva lo que desee (nunca con sus propios cubiertos). Se sirve desde la izquierda del comensal.



Servicio en Gueridón. La comida se sirve desde un **carrito auxiliar**: Se termina de preparar el plato. Requiere buen nivel de calificación del personal de mesa y es necesario un camarero por mesa. Servicio exclusivo.





LA PREPARACION DEL SERVICIO A LA CARTA.

Mise en place.

Sala – Bar.

- * Limpieza previa de las áreas de sala, bar y baños.
- * Revisión de la iluminación, decoración y equipos (ejemplo: aire acondicionado, audio de música).
- * Montaje de las estaciones de trabajo de los meseros con plaqué, servilletas, vajilla, salsas, herramientas y utensilios.
- * Alineación y nivelación de mesas.
- * Montaje de mesas con manteles, plaqué, vajilla, cristalería, decoración y otros.
- * Considerar las reservas planeadas por hora y cantidad de comensales para el montaje de mesas.
- * En el bar: montar la mesa de preparación, completar bebidas, limpieza de exhibidores, presentación de bebidas, preparación de zumos y cortes de frutas, revisar hielo, preparación de jarabes y complementos para bebidas. Limpieza y pulido de la cristalería. Comprobación de equipos. Por lo general existe un modulo de tipos y cantidad de bebidas que se montan en el bar de acuerdo al consumo esperado más un 10%.
- * Realización del breafing con toda la brigada. Revisión de completamiento de la carta menú y sugerencias, vinos, tipo de pescado, estándares de imagen y uniformidad, herramientas de trabajo y otros.

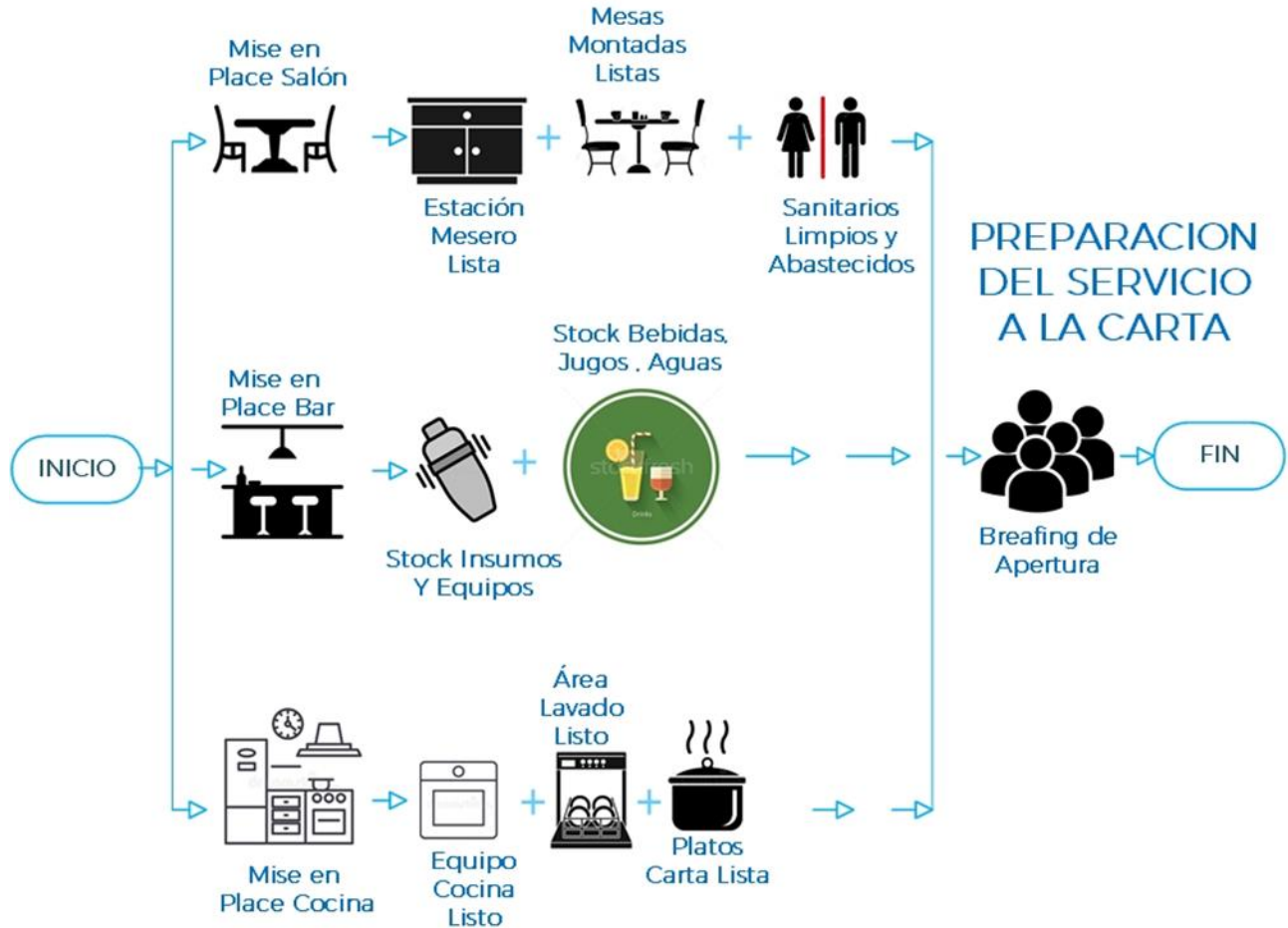
Cocina.

- * Garantizar la disponibilidad de todos los ingredientes para la elaboración de los platillos que se ofertan.
- * Tratar cada ingrediente como es debido: lavarlo, vaciarlo si es necesario, cortarlo y calcular las cantidades que se van a utilizar de cada ingrediente. Si podemos, debemos tratar de no desperdiciar comida, coger la cantidad justa y aprovecharla al máximo.
- * Disponer los materiales de trabajo y preparar los equipos de trabajo.
- * Preparación de fondos de cocina, caldos, salsas, aderezos, marinados.
- * Preparación de cortes y porciones.
- * Ejemplos de mise en place





- * Area de Steward mantiene la batería de cocina, utensilios y vajilla en perfecto estado de limpieza y completamiento.
- * Comprobar gas, extractores, equipamiento en general.



LA REALIZACION DEL SERVICIO A LA CARTA.

Por lo general, cada restaurante diseña su servicio tomando en cuenta el tipo de cliente, culinaria y estilos del restaurante. En todo caso, hay que definir, entre otros:

- Horarios de servicio.
- Sistema de reservas.
- Tipo de montaje de la mesa para cada servicio.
- Plano de distribución de las mesas.
- Lineamientos generales de servicio: fraseología de bienvenida, toma de orden y entrega del servicio, cómo es el servicio de bebidas y vinos, el servicio de postres y café, retiro del servicio y la despedida del comensal.
- Remonta de mesas para la continuidad del servicio.
- Tareas de cierre de turno.



Ejemplos de secuencias.

Desayuno

SECUENCIA DE SERVICIO DE DESAYUNO DEL RESTAURANTE

1 Bienvenida y Acomodación



- 1 Quien recibe Saluda según la hora y se presenta
- 2 Prefiere dentro o en la terraza.
- 3 El anfitrión (mesero) recibe a cliente
- 4 Los ayuda a sentarse mientras se presenta

2 Toma de Orden 1



- 1 Se ofrece menú (código QR) y trata de vender extras
- 2 Ofrece café y jugo terapia
- 3 Entrega el menú (código QR)
- 4 Colocan cesta con pan y mermelada de la casa y mantequilla
- 5 Entrega las bebidas.

3 Toma de Orden 2



- 1 Explica desayuno incluido y opciones de mejora a un costo adicional bajo.
- 2 Sugerir desayuno veganos y especiales del chef
- 3 Se toma la orden siguiendo las manecillas del reloj, iniciando por las mujeres.
- 4 Antes de retirarse repite la orden de cada comensal.
- 5 Se menciona del tiempo de platillos mas laboriosos

4 Realiza Servicio



- 1 Se sirven en el mismo orden (de la toma de orden).
- 2 Se ponen los aditamentos para los platillos especiales.
- 3 Se ofrecen más café (vasos vacíos, etc.)
- 4 Servicio y retiro de platos (estar atento de tu mesa)
- 5 Retirando los ultimos platos preguntar si desean algo más.

5 Despedida



- 1 Anfitrión platica breve con el cliente para conocer su opinión
- 2 La cuenta se presenta hasta que el cliente la pide
- 3 Presenta la cuenta en porta cheque
- 4 Mesero realiza el cobro
- 5 Todo el personal disponible sale a despedir al cliente
- 6 Mesero limpia y monta las mesa

TIEMPOS APROXIMADOS DE SERVICIO DE DESAYUNO. Sujetos al cliente y variaciones del servicio



Setting
Hora H=0

+ 1".
Entrega menú
Sugiere bebidas
Orden bebidas
H → 2 minuto

+ 3".
Sirve Café
Cesta de pan
Toma orden
H → 5 minutos

+ 3".
Sirve jugos y complementos
H → 8 minutos

+ 5".
Inicia servicio platillos
H → 12 minutos

+ 45".
Solicita cuenta
H → 57 minutos

+ 3".
Se cobra y termina servicio
H → 60 minutos



Secuencia de Lunch y Cena,

SECUENCIA DE SERVICIO DE LUNCH Y CENA DEL RESTAURANTE

1 Bienvenida



- 1 Quien recibe Saluda según la hora y se presenta
- 2 Confirma si es reserva- Cuantas personas?
- 3 Prefiere dentro o en la terraza.
- 4 Quiere pasar al bar o directo a la mesa?
- 5 Conduce al cliente al bar o la mesa

2 Acomodación



- 1 El anfitrión (mesero) recibe a cliente
- 2 Los ayuda a sentarse mientras se presenta
- 3 Despliega servilletas y prende la vela (noche)
- 4 Les ofrece de tomar bebidas naturales, mixología)
- 5 Les entrega el menú (código QR)

3 Toma de Orden



- 1 Mientras leen menú sirve las bebidas y la cortesia
- 2 Lunch. Totopos/pico de gallo. Cena. Focaccia/salsa fina
- 3 Hace sugerencias resalta contenido de los platillos
- 4 Ofrece vino, y maridaje
- 5 Antes de retirarse repite la orden de cada comensal. Se menciona del tiempo de platillos mas laboriosos

4 Realiza Servicio



- 1 Sirve el primer tiempo
- 2 Sirve vino según estándar
- 3 Retira servicio primer tiempo y marca cubiertos
- 4 Se sirve el segundo tiempo (principal)
- 5 Capitán hace touching table. Se retira servicio
- 6 Limpia mesa y ofrece postre, café, digestivo-
- 7 Realiza servicio de postre, café y digestivo.

5 Despedida



- 1 Desean algo más?
- 2 Anfitrión platica breve con el cliente para conocer su opinión
- 3 La cuenta se presenta hasta que el cliente la pide
- 4 Presenta la cuenta en porta cheque
- 5 Mesero realiza el cobro
- 6 Todo el personal disponible sale a despedir al cliente
- 7 Mesero limpia y monta las mesa

TIEMPOS APROXIMADOS DE SERVICIO. Sujetos al cliente y variaciones del servicio



Setting
Hora H=0

+ 2".
Entrega menú
Sugiere bebidas
Orden bebidas
H → 2 minutos

+ 4".
Entrega bebida
Coloca cortesia
Toma orden
H → 6 minutos

+ 10".
1er Tiempo
Coloca aditivos
Ve qué falta
H → 16 minutos

+ 15".
2do Tiempo
Coloca aditivos
Ve qué falta
H → 31 minutos

+ 40".
Postre
Café
Digestivo
H → 71 minutos

+ 16".
Solicita cuenta,
paga y termina
servicio
H → 87 minutos

+ 3".
Se cobra y
termina servicio
H → 90 minutos



HotelProce.com

Procesos y técnicas hoteleras

MARKETING EN EL SERVICIO A LA CARTA.

Algunas sugerencias para el momento de preparar la carta menú.

- * Hay que destacar los platos más demandados en la carta.
- * Colocar descripciones de los platos, ayuda a vender más.
- * Buscar formas de fidelizar a los comensales.
- * Ofrecer descuentos y ofertas especiales.
- * Usar las redes sociales.
- * Realizar ingeniería de menú para actualizar las preferencias de los comensales.
- * Las sugerencias más importantes se deben colocar al principio y al final de la carta.
- * Mantener ofertas para vegetarianos, alérgicos y con demandas especiales.
- * Desordenar los precios, no alinearlos.
- * Utiliza la técnica del anclaje mental; sitúa al lado de tus platos más rentables aquellos más caros que no lo sean, por comparación el plato que deseas promocionar no parecerá tan caro.
- * Usar una tipografía que armonizarse con el tipo de restaurante.
- * Menos, es más; Cuanta más larga sea la carta más costará que se decidan por un plato y menos personalidad encontrarán en la misma.
- * Potenciar la identidad del restaurante en cada plato.
- * Utilizar nombres familiares, regionales y un lenguaje descriptivo.
- * Diseñar menús atractivos.
- * No utilizar signos monetarios.
- * Ofrecer raciones de distintos tamaños.
- * No hacer cartas muy extensas, el cliente se desespera.

Este contenido es colaboración de HotelProce.com. Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a contacto@hotelproce.com. Te estamos esperando