



BANQUETES HOTEL

Los hoteles de 4 y 5 estrellas, por lo general, disponen de salones con diferentes capacidades que permiten organizar eventos de carácter social, familiar, cultural, educacional y de negocios. Por ejemplo: Bienvenidas y Despedidas, Condecoraciones, Menciones honoríficas y de reconocimientos, Juntas, Conferencias, Congresos, Inauguraciones y Clausuras, Fiestas, Cenas especiales, Conmemoraciones patrias o nacionales, Bodas, Bautizos, Primeras comuniones, Cumpleaños, Matrimonios, Aniversarios (bodas de plata y otras.), Graduaciones y Actividades educativas y capacitación.

RELACIONES ENTRE VENTAS DE BANQUETE Y ALIMENTOS DE BEBIDAS.

La realización de un banquete es un proceso donde participan directamente dos áreas del hotel.

- * El departamento de Ventas, mediante su ejecutivo, es el responsable de la venta de los salones y servicios de banquetes.
- * El departamento de AyB es el responsable de operar el evento.
- * Por estas razones, es muy importante una comunicación interdepartamental efectiva con el objetivo de garantizar el éxito del banquete y una alta satisfacción del cliente.
- * Consejos para el área de Ventas:
 - o Conocer a detalle las capacidades de producto, ofertas y servicio de AyB.
 - o Ante una petición del cliente que no se tiene certeza de su cumplimiento, preguntar y consultar a AyB.
 - o Cuando una solicitud de Banquetes tenga cierta complejidad o volumen por la cantidad de personas, tipo de servicios, días de duración y otros; es adecuado involucrar a un ejecutivo de AyB en la negociación.
- * Consejos para el área de Alimentos y Bebidas;
 - o Preparar al ejecutivo de banquetes con toda la información y conocimientos necesarios para un desempeño eficiente en la venta.
 - o Apoyar en todo sentido a Ventas para la realización de los banquetes.

SECUENCIA DEL SERVICIO DE BANQUETES.



- * El contacto inicial con el cliente se puede establecer por teléfono, correo o en persona.



- * En este contacto se precisa el tipo de evento, servicios a prestar (alimentos y bebidas, música, decoración, flores y otros). Se le hace llegar el Kit de Banquetes.
- * En un segundo momento comienza el proceso de cotización donde se precisan los detalles del evento a realizar. Si es necesario, deben participar en conjunto los ejecutivos de Comercial y A&B.
- * Se prepara una propuesta de servicio para el cliente.
- * Se toma un acuerdo con el cliente para preparar el contrato.
- * Se firma el contrato por el cliente y el hotel.
- * El cliente deposita el 50% del costo del evento como garantía.
- * En este tiempo, los departamentos del hotel preparan la logística del evento.
- * El área comercial elabora y distribuye la Orden de Servicio del evento, donde se detalla paso a paso las acciones a cumplir por parte de cada departamento involucrado.
- * Se realiza el evento en la fecha establecida. Importante mantener una supervisión durante su ejecución.
- * Se cierra el evento preparando la factura y cobro del servicio.
- * Se mide la satisfacción del cliente mediante una breve encuesta.
- * Se trata de mantener una relación con el cliente.

FORMATOS DE TRABAJO DE BANQUETES.

Consulta estas propuestas de formatos:

- * [Cotización de Banquetes.](#)
- * [Contrato de Banquetes.](#)
- * Orden de Servicio de Banquetes [1](#) [2](#)
- * Kit de Banquetes. Enlace a la pagina del kit de [Banquetes del hotel "El Cielo Resort"](#), como un buen ejemplo.

MISE EN PLACE.

- * Definición del personal necesario para el evento según tipo de servicio.

Para comida tipo buffet:

- Un mesero por cada 40 personas.
- Un Bar tender hasta 80 personas, de ahí en adelante (2)
- Un Supervisor para más de 50 personas.

Para servicio emplatado

- Un mesero y un ayudante por cada 20-24 personas
- Un Supervisor por más de 40 personas
- Un Bar tender hasta 150 personas, de ahí en adelante (2)

- * Disposición de los medios, insumos y equipos para realizar el montaje en perfectas condiciones. Calcular necesidades y si es necesario rentar extras. Estos pueden ser:

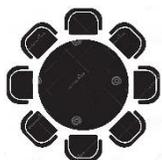
- Sillas Limpias y en buenas condiciones
- Mesas limpias y en buenas condiciones
- Manteles limpios, planchados y sin huecos
- Servilletas limpias, planchadas y sin huecos
- Cubertería Limpias y brilladas
- Lozas limpias y brilladas que no estén rotas
- Saleros y pimenteros limpios y llenos
- Ceniceros limpios
- Cristalería Limpia y brillada
- Decoración adecuada
- Carros transportadores de comida caliente y frías

- Jarras para servir agua.
- Jarras para servir leche y café
- Charolas de servir comidas
- Charolas de servir bebidas
- Tijeras vestidas
- Cubos para enfriar vino o champagne
- Equipos auxiliares (Proyector, pantalla, Pizarrón, rota folio, pódium, pedestales, y micrófonos, equipos de transmisión simultánea)
- Utensilios de servir (hieleras y pinzas) limpios y desinfectados
- Suministros varios (Servilletas, removedores y otros).



- * El montaje del banquete requiere una preparación previa considerando la forma del local, dimensiones, número de comensales, tipo y complejidad del de servicio, menús y otros elementos.
- * En cocina se calculan los suministros necesarios para cumplir el menú, solicitud oportuna de los recursos.
- * El chef establece una estrategia de producción y el personal necesario para la producción y el servicio.

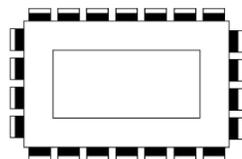
TIPOS DE MONTAJE.



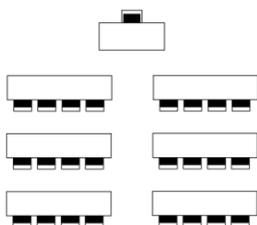
Mesa Redonda. Utilizado en eventos sociales tales como matrimonios, quince años y fiestas en general, Además desayunos, almuerzos y cenas. Según el tamaño del disco de la mesa se pueden montar para 8 o 10 personas.



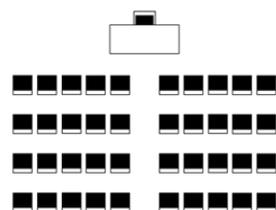
Mesa Imperial. Es el montaje por excelencia para Juntas Generales o Extraordinarias, consejos, reuniones de dos grupos. También se utiliza en presentaciones sin proyector o lluvia de ideas.



Mesa Rusa. Similar a la Imperial, las mesas forman un rectángulo dejando en medio un espacio libre.



Tipo Escuela. Entre los tipos de montaje, es el más empleado para formaciones, talleres o seminarios. Se coloca una hilera de mesas rectangulares hacia el frente de la sala. En ella, el formador puede contar con mesa y silla, proyector o pizarra. De ahí su nombre de montaje en escuela. Es el montaje por excelencia de las formaciones y en el que los asistentes se sienten más cómodos, al contar con mesas para tomar notas. También se utiliza en presentaciones de producto.



Tipo Auditorio o Teatro. También conocido como montaje en auditorio, es similar al montaje de escuela, solo que sin emplear mesas. El montaje en teatro consiste en colocar una hilera de sillas orientadas al frente de la sala o escenario principal. Es empleado sobre todo en conferencias o eventos corporativos donde hay un conjunto de presentaciones fijadas. Los asistentes e invitados no toman notas. También es utilizada en discursos, charlas o presentaciones ejecutivas.



Herradura. La distribución de las sillas y las mesas forman una U o herradura. Se emplea en cursos de formación y dinámicas de grupo. La forma en U permite a todos los participantes atender cómodamente las presentaciones o explicaciones que se quieran realizar, pues el lado libre es perfecto como punto de atención. También se emplea en reuniones.



Coctel. Los invitados suelen estar de pie generando un ambiente más dinámico que favorece el contacto entre todos los asistentes. Se utilizan mesas altas que sólo se usan de apoyo, aunque se aconseja disponer de asientos para el 50% de los invitados.

REALIZACION DEL SERVICIO.

* Tipos de servicios principales:

- Coffee Break.
- Desayuno emplatado o buffet.
- Comida/Cena de 3 o 4 tiempos.
- Comida/Cena Buffet.
- Taquiza.
- Coctel. Canapés, bocaditos y botanas pasados en charola o montado en mesa.
- Menú tema.

* En resumen, desde el punto de vista del servicio del salón, los tipos anteriores se reducen a tres:

- **Servicio buffet.** Donde el cliente realiza casi todo el servicio y los meseros realizan el desbarase de la mesa y complementa el servicio de bebidas o algunas solicitudes del cliente.
- **Servicio emplatado.** En este caso, todo el servicio se realiza por el mesero desde la cocina. Es correcto en aras de un mejor servicio colocar todos los platos fríos o al tempo en la mesa, tales como pan, mantequilla, ensaladas, entradas frías, aguas; esto permitirá servir con mayor agilidad y en tiempo.
- **Servicio pasado en charola.** Típico de los cócteles. El mesero recorre el salón con charolas de canapés y copas o vasos de bebidas y el cliente los toma a su paso.

* Contenidos de los servicios.

- **Coffee Break.** Los Coffee Break deben llevar como comestibles básicos café y pan de algún tipo, a partir de estos se derivan coffee break con jugos, leche, frutas, verduras y vegetales, diferentes snacks, pastelerías, refrescos, limonadas con variedad de sándwich, galletas, bizcochos, etc.
- **Desayunos.** Los desayunos tradicionales están compuestos por Café, jugo, pan, huevos acompañados de algunas variedades de embutidos y carnes o tubérculos.
- **Menú Emplatado.** Es un tipo de servicio sencillo, rápido y cómodo, y facilita mucho la tarea. Al trabajar con un menú fijo para todos los comensales la comida llega al cliente rápido, caliente y todo al mismo tiempo, ya que el plato sale de la cocina preparada, listo para comer, pueden ser de 3 o 4 tiempos.
- **Menú de Canapés.** Están compuestos fríos y calientes. Regularmente entre 10 a 8 unidades variadas entre ambos tratando de seleccionarlo de una manera equilibrada con relación a la presentación y a los comestibles e ingredientes que los componen. Este menú ofrece una forma de comida simple no muy abundante y económica.

* Cierre del servicio.

- Cierre de cuenta de extras con el cliente.
- Retirada de todo el insumo y equipo utilizado.
- Retirada y resguardo de la bebida y alimento no utilizada
- Lavado de insumos en áreas de lavado.
- Retirada de mesas y sillas
- Limpieza y acondicionamiento del salón.

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