

MÓDULO: SERVICIO DE COMEDORES, BARES Y SALONES.

NIVEL: TERCERO MEDIO

GUIA N°2

OBJETIVO DE APRENDIZAJE: Selecciona implementos, ornamentos y utensilios, de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando normas de higiene.

Un camarero, mozo, mesero o garzón es la persona que tiene como oficio atender a los clientes o comensales de un establecimiento de hostelería, banquete o evento, proporcionándoles alimentos, bebidas y asistencia durante la estancia. Un camarero suele controlar varias mesas en establecimientos grandes o todas las mesas si es un lugar pequeño. En el caso de las mujeres se suele usar el término *mesera* ya que en este caso el término camarera se reserva a aquellas que prestan servicio a las habitaciones de los hoteles.

Presentación personal y cortesía

La impresión del cliente o comensal sobre el restaurante depende a menudo de cómo luce y actúa el mesero7mozo/garzón. En otras palabras, su apariencia y conducta pueden hacer la diferencia entre un cliente satisfecho o uno insatisfecho, entre que haya propina o no la haya, entre un cliente ocasional o uno frecuente. Como empleado en contacto con el cliente, el garzón o mesero es el representante de ventas del restaurante. La primera regla básica que se debe conocer, es que la presentación personal debe ser impecable. Esto, por supuesto, incluye uniforme, y la forma de llevarlo, lenguaje corporal. Pararse derecho, mostrar que se tiene confianza en uno mismo. La apariencia y la conducta van de la mano. Si el mesero sabe que luce bien, se sentirá mejor y actuará en concordancia.

Ya que cada establecimiento posee generalmente su propio conjunto de pautas o reglas de buena conducta, algunas de las más frecuentes son:

1. Sonreír en forma natural: La importancia de una sonrisa natural, no fingida, es incalculable. Proporciona tranquilidad al comensal y refleja una actitud grata. Aún más, es contagiosa, si se sonríe al cliente es seguro que ellos devolverán dicha sonrisa.
2. Ser siempre cortés: Buena maneras, fineza, contacto visual con el comensal, sonrisa natural, eso es cortesía. La cortesía es una parte vital del servicio al cliente. Un servicio desempeñado cortésmente es más digno de atención, más memorable y más satisfactorio. La cortesía también debe dirigirse a otros empleados. Ello hará más fácil su trabajo y más agradable la atmósfera.
3. Trabajo en equipo: Ser un trabajador e equipo. Como miembro de un equipo, se espera que el mesero ayude a sus compañeros y que ellos lo ayuden. Tanto el trabajo de equipo como la cortesía, harán más fácil y eficiente el trabajo. Los clientes también podrán sentirlo y apreciarlo.
4. Ser digno de confianza: Es importante llegar al trabajo según el horario establecido.
5. Ser honesto
6. Tener una actitud positiva
7. No fumar

Cuestionario

- I. Según lo leído, ¿por qué es importante la presentación personal en un garzón/a o mesero/a?
- II. ¿Qué significa que un garzón sea honesto, en qué aspectos?
- III. ¿Cómo debería ser la presentación personal de un garzón?
- IV. Considerando las 7 características dadas, ordene desde las más importante a la menos importante.