

Módulo 4, Sesión 1

Descripción de las diapositivas

Diapositiva 1 - Servicio al cliente y comunicación

Introducción a la atención al cliente y comunicación sesión 1

Diapositiva 2 - Sesión 1

En esta sesión hablaremos sobre la importancia de una capacitación exhaustiva del personal sobre el menú, los cambios en el menú y las ofertas especiales y queremos educar al personal sobre los alérgenos y las dietas con respecto a los componentes del menú.

Diapositiva 3 - Introducción de la sesión

Sabemos que el desperdicio de alimentos es un problema mundial importante y apremiante que tiene implicaciones de gran alcance para el medio ambiente, la economía y la sociedad. En el contexto de la industria hotelera, donde la preparación y el consumo de alimentos son fundamentales para las operaciones comerciales, abordar el desperdicio de alimentos se vuelve primordial. Al adoptar buenas prácticas, las empresas no solo pueden reducir su huella ambiental, sino también mejorar su reputación, reducir costos y contribuir a un futuro más sostenible. Las estadísticas en torno al desperdicio de alimentos son asombrosas. En el sector de la hostelería, los restaurantes se encuentran entre los principales contribuyentes a este desperdicio. Desde las ineficiencias de la cocina hasta el exceso de porciones y el desperdicio de platos de los clientes, hay múltiples puntos a lo largo de la cadena de suministro de alimentos donde puede ocurrir el desperdicio. Para combatir este problema, las empresas deben replantearse sus prácticas y adoptar una aprobación holística para la reducción del desperdicio de alimentos. Esto incluye, por supuesto, procesos eficientes de recogida y gestión de residuos.

Diapositiva 4 - Educación y formación del personal

Es decir, la concienciación y el compromiso de los empleados son fundamentales en la lucha contra el desperdicio de alimentos. Los restaurantes deben proporcionar una formación integral al personal de cocina, a los camareros y a la dirección sobre la importancia de la reducción de residuos, el control de las porciones y la manipulación eficiente de los alimentos. Los talleres y seminarios regulares pueden mantener a los empleados informados sobre las mejores prácticas e inspirarlos a participar activamente en iniciativas de reducción de residuos.

Diapositiva 5 - Conociendo el menú

La formación del personal es un componente vital para garantizar un servicio de calidad en su restaurante, y esto debe incluir una educación sobre los platos de su menú. En esta capacitación, describimos cinco beneficios clave para asegurarse de que su equipo de atención al público conozca su menú por dentro y por fuera, y describimos cómo puede introducir este tipo de capacitación.



Diapositiva 6 - Cinco razones para la capacitación en menús

1. **Upselling:** La formación del personal es crucial para que el upselling se convierta en una parte regular y exitosa de la operación. Cuando te sientas lo suficientemente informado y empoderado como para hacer sugerencias útiles e inteligentes a los clientes, esta experiencia se puede traducir fácilmente en facturas más grandes al final de la noche.
2. **Autenticidad:** Cuanto más educados estén los camareros en lo que respecta a los platos, más confianza tendrán al responder a las preguntas de los clientes. Las recomendaciones sin el conocimiento para respaldarlas a menudo fracasan; En situaciones en las que se le pregunta a un camarero qué entrante elegiría, o que recomiende un maridaje de vinos para el plato principal, a menudo se distingue una respuesta segura y conocienda de una que se saca del aire y tiene más peso.
3. **Mejor servicio, mayor lealtad:** El nivel de servicio proporcionado por su equipo de atención al cliente se eleva gracias a la experiencia. Cuando los camareros están bien informados y tienen confianza, se genera confianza, lo que aumenta la lealtad de los clientes y hace que las visitas de regreso sean más probables.
4. **Mejor eficiencia del tiempo:** Correr de un lado a otro de la cocina para hacer preguntas hace perder el tiempo a todos. Además, cuando un camarero se levanta de la mesa para "consultar con el chef", los clientes pueden perder la fe en la calidad general del establecimiento.
5. **Gestión inteligente de alérgenos:** Cuando los clientes tienen preguntas sobre posibles alérgenos en sus platos, es esencial que su personal esté bien informado. El personal, que puede responder a las preguntas con autoridad y precisión, hará que los huéspedes con alergias se sientan bienvenidos y seguros. Una amplia formación en esta área no solo puede evitar que ocurran incidentes graves, sino que es más probable que estos invitados regresen o recomiendan el lugar a amigos y familiares.

Diapositiva 7 - Formas de involucrar y educar a su personal

Cuando estés desarrollando un menú nuevo o actualizado, te recomendamos que involucres a los empleados desde las primeras etapas. El personal de atención al cliente interactúa con sus clientes a diario; Como tales, a menudo tienen información valiosa que puede usar para informar los elementos de su menú, la redacción y los descriptores.

Comunique a los gerentes y supervisores que necesitarán ayudarlo a poner al personal al día con el menú. Co-crear un plan de entrenamiento con ellos para que puedan apropiarse del proceso y ayudar a incorporar a sus compañeros de equipo.

Siéntese para una sesión de degustación de menú completo con el personal de recepción. A medida que prueben cada plato, bríndoles información relevante y útil sobre sus ingredientes (incluidos los alérgenos, si los hay), la preparación, la presentación, el precio y los principales puntos de venta.

Explique cómo esta capacitación beneficiará a los miembros del personal; Por ejemplo, discuta cómo la información proporcionada facilitará las ventas adicionales,



aumentando el tamaño promedio de la factura y, como resultado, tendrá un efecto positivo en las propinas. Enfatice que este conocimiento facilitará su trabajo al brindarles una mayor confianza en sus interacciones con los clientes.

Este es un proceso continuo y debe continuar a medida que su menú se modifica y actualiza. Si tienes un especial del día, pídele al personal de cocina que cocine una porción al comienzo del turno. Deje que los camareros prueben el plato mientras el chef explica sus ingredientes, los puntos de venta y el precio, y anímelos a hacer cualquier pregunta que puedan tener.

Diapositiva 8 - ¿Cómo aprender el menú?

En este video hay una estrategia, no solo para estudiar el menú, sino mostrarte por qué es importante ya que conocer el menú te ayudará a conectar con tus clientes.

Diapositiva 9 - Menú de formación

Es importante que puedas:

- describir todos los platos de la carta de forma sencilla y clara, incluyendo lo que los hace especiales,
- pronunciar con precisión los nombres de todos los platos e ingredientes,
- identificar los alérgenos y sugerir alternativas cuando sea posible,
- responder preguntas sobre los ingredientes y los métodos de cocción,
- explicar qué acompañamientos o salsas acompañarán a cada plato,
- resalte la procedencia de sus ingredientes,
- identifique los platos estrella de su restaurante, y
- Dé consejos adecuados sobre el tamaño de la porción de cada plato.

Diapositiva 10 - Comprender las restricciones y preferencias dietéticas

Hoy en día, la importancia de servir o atender a los consumidores con dietas especiales es imperativa para las perspectivas de cualquier negocio de alimentos.

El primer paso es una comunicación clara con su base de clientes sobre sus necesidades y restricciones dietéticas específicas.

Estos incluyen alergias, opciones de estilo de vida como el vegetarianismo o el veganismo, o requisitos dietéticos y culturales que incluyen intolerancias, preferencias de salud y restricciones dietéticas religiosas.

Una vez que tenga una comprensión clara de las necesidades de sus clientes, puede tomar el pedido, planificar un menú que cumpla con sus requisitos y al mismo tiempo ofrecer una variedad de opciones. El etiquetado claro de los platos y la formación del personal son importantes para garantizar la seguridad de los clientes. La implementación de las prácticas a continuación lo ayudará a satisfacer todo tipo de dietas y requisitos especiales.

Diapositiva 11 – 1. Conozca las restricciones dietéticas comunes



Alergias e intolerancias: Pueden ser leves hasta potencialmente mortales. Los alérgenos comunes incluyen nueces, gluten, lácteos, mariscos y huevos. Es esencial conocer los ingredientes de cada plato y comunicar cualquier inquietud de alergia a la cocina.

Leyes dietéticas religiosas: Muchos huéspedes siguen las leyes dietéticas basadas en sus creencias religiosas. Por ejemplo, los musulmanes pueden requerir comida halal, mientras que los judíos pueden buscar opciones kosher. Comprender estas necesidades y tener opciones disponibles puede mejorar en gran medida su experiencia gastronómica.

Vegetarianismo y veganismo: Los vegetarianos no comen carne y los veganos evitan todos los productos animales, incluidos los lácteos y los huevos. Conocer la diferencia y ser capaz de sugerir elementos de menú adecuados es clave.

Opciones de salud y estilo de vida: Algunos huéspedes pueden seguir dietas específicas por razones de salud o creencias personales, como la dieta cetogénica, paleo o dietas bajas en carbohidratos. La familiaridad con estos términos y la capacidad de ofrecer opciones o modificaciones apropiadas es beneficiosa.

Diapositiva 12 - 2. Comunicación y educación

La comunicación es clave: siempre pregunte a los huéspedes si tienen alguna restricción o preferencia dietética al comienzo de la comida. Este enfoque proactivo demuestra atención y cuidado por su experiencia gastronómica. Sé honesto acerca de lo que la cocina puede acomodar y no tengas miedo de pedir claridad sobre las restricciones con las que no estás familiarizado.

Infórmate y edúcate: Toma la iniciativa de aprender sobre las diferentes necesidades dietéticas y cómo se pueden satisfacer dentro del menú de tu restaurante. Si tu establecimiento ofrece sesiones de formación, participa con entusiasmo. Use recursos como libros, sitios web e incluso aplicaciones que brinden información sobre restricciones dietéticas y recetas.

Diapositiva 13 – 3. Peticiones especiales y alternativas de oferta

- Cuando un huésped haga una solicitud especial debido a una restricción dietética, comuníquelo de manera clara y rápida a la cocina. Asegúrese de que haya un sistema para evitar la contaminación cruzada de las alergias, como el uso de utensilios y áreas de cocción separados.
- Familiarízate lo suficiente con tu menú como para sugerir modificaciones o alternativas. Por ejemplo, ofrécte a reemplazar un ingrediente lácteo con una alternativa a base de plantas para un invitado vegano o sugiere un plato sin gluten. Su capacidad para proporcionar opciones hace que la experiencia gastronómica sea más inclusiva y agradable para todos.



Diapositiva 14 - 4. Siempre verifique dos veces

- Antes de servir, verifique que la comida satisfaga las necesidades dietéticas del huésped. Este paso final puede evitar errores y muestra al huésped que su seguridad y satisfacción son sus principales prioridades.

IMPORTANTE:

- Como camarero o restaurador, comprender y adaptarse a las restricciones y preferencias dietéticas es una parte importante del servicio que brinda. Si sigues estas pautas, puedes asegurarte de que todos los huéspedes se sientan bienvenidos, respetados y atendidos durante su experiencia gastronómica. Recuerde, la clave del éxito en esta área es el conocimiento, la comunicación y la atención al detalle.

Diapositiva 15 - ¿Cuál es la diferencia entre alergia e intolerancia?

- Los términos "alergia" e "intolerancia" a menudo se usan indistintamente cuando se trata de reacciones a ciertos alimentos, pero se refieren a respuestas fisiológicas muy diferentes dentro del cuerpo.
- Comprender la diferencia entre alergia e intolerancia alimentaria es esencial para diagnosticar y tratar correctamente estas afecciones, así como para proporcionar el asesoramiento y las adaptaciones adecuadas a las personas afectadas por ellas.

Aquí hay un desglose de las diferencias clave:

Diapositiva 16 – Alergias alimentarias vs. intolerancia alimentaria

- En las alergias alimentarias se produce una respuesta del sistema inmunitario: Una alergia alimentaria afecta al sistema inmunitario. Cuando alguien con una alergia alimentaria consume el alérgeno, su cuerpo lo identifica erróneamente como una sustancia dañina. Luego, el sistema inmunológico produce anticuerpos llamados inmunoglobulina E (IgE) para combatir el alérgeno, lo que provoca una reacción alérgica.
- Síntomas: Las reacciones alérgicas pueden afectar la piel, el tracto gastrointestinal, el sistema respiratorio y, en casos graves, el sistema cardiovascular. Los síntomas pueden incluir urticaria, picazón, hinchazón, dificultad para respirar, vómitos, diarrea y anafilaxia, una reacción potencialmente mortal que requiere atención médica inmediata.
- Inicio: Las reacciones alérgicas suelen ocurrir poco después de consumir el alérgeno, a menudo en cuestión de minutos a un par de horas.
- Cantidad de alimento desencadenante: Incluso una pequeña cantidad del alérgeno puede desencadenar una reacción alérgica en personas sensibles.
- En la intolerancia alimentaria, la respuesta del sistema digestivo es: La intolerancia alimentaria afecta principalmente al sistema digestivo y no está mediada por el sistema inmunológico. Ocurre cuando el sistema digestivo de una persona no puede digerir adecuadamente un alimento o ingrediente en



particular. Esto puede deberse a deficiencias enzimáticas, sensibilidad a los aditivos alimentarios o reacciones a las sustancias químicas naturales de los alimentos.

- **Síntomas:** Los síntomas de la intolerancia alimentaria suelen ser menos graves que las reacciones alérgicas y son principalmente gastrointestinales. Pueden incluir gases, hinchazón, diarrea, estreñimiento, calambres y náuseas.
- **Inicio:** Los síntomas de la intolerancia alimentaria pueden aparecer horas o días después de consumir el alimento causante, lo que a veces dificulta la identificación de la causa.
- **Cantidad de alimento desencadenante:** Las personas con intolerancia alimentaria pueden ser capaces de consumir pequeñas cantidades del alimento causante sin experimentar síntomas significativos, dependiendo de su sensibilidad y del alimento involucrado.

Diapositiva 17 - ¿Cuáles son las alergias alimentarias más comunes?

- Las alergias alimentarias más comunes, a menudo denominadas las "9 grandes", incluyen sustancias que son responsables de la mayoría de las reacciones alérgicas relacionadas con los alimentos.
- Comprender estos alérgenos comunes es crucial para que los profesionales de los servicios de alimentos, los educadores y el público en general garanticen la seguridad y el bienestar de las personas con alergias alimentarias.

1. **Leche:** La alergia a la leche de vaca es la alergia alimentaria más común en lactantes y niños pequeños, y puede causar una variedad de síntomas de leves a graves, incluida la anafilaxia.
2. **Huevos:** Tanto las claras como las yemas de los huevos pueden desencadenar reacciones alérgicas, que varían en gravedad de una persona a otra.
3. **Cacahuetes:** Las alergias a los cacahuetes son una de las causas más comunes de ataques de alergia graves y pueden poner en peligro la vida. Es importante tener en cuenta que los cacahuetes son legumbres, no frutos secos.
4. **Frutos secos:** Esta categoría incluye frutos secos como almendras, nueces, avellanas, anacardos, pistachos y nueces de Brasil. Al igual que las alergias a los cacahuetes, las alergias a los frutos secos también pueden causar reacciones graves.
5. **Pescado:** Las reacciones alérgicas al pescado pueden ser graves y, a menudo, son alergias de por vida. A las personas con alergia al pescado se les suele aconsejar que eviten todas las especies de peces.
6. **Mariscos:** Esto incluye crustáceos y moluscos como camarones, cangrejos, langostas, calamares y vieiras. Las alergias a los mariscos también son conocidas por causar reacciones alérgicas graves.
7. **Soja:** La alergia a la soja es más común entre los niños que entre los adultos y, a menudo, se supera. La soja es un miembro de la familia de las leguminosas, que también incluye los cacahuetes.
8. **Trigo:** Las alergias al trigo son diferentes de la enfermedad celíaca, que es un trastorno autoinmune desencadenado por el gluten. Los síntomas de la alergia al trigo pueden variar de leves a potencialmente mortales.



9. Sésamo: Las semillas de sésamo y sus derivados pueden causar reacciones alérgicas similares a las causadas por otros alérgenos alimentarios.

Diapositiva 18 - Prácticas generales para el manejo de alérgenos

Las prácticas generales para el manejo de alérgenos son:

- Prevención de contaminación cruzada: Uso de utensilios, utensilios de cocina y áreas de preparación separados para cocinar sin alérgenos.
- Transparencia de ingredientes: Proporcionar listas detalladas de ingredientes y estar abierto a las consultas de los clientes sobre la preparación de alimentos.
- Capacitación del personal: Educar al personal sobre alergias alimentarias, contaminación cruzada y cómo comunicarse de manera efectiva con los huéspedes sobre sus necesidades dietéticas.
- Estas alternativas no solo ayudan a garantizar la seguridad de los huéspedes con alergias, sino que también mejoran su experiencia gastronómica al brindarles una variedad de opciones seguras y deliciosas. Es importante que los restaurantes se mantengan informados sobre las alergias alimentarias y adapten continuamente sus ofertas para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Diapositiva 19 - Ejemplo: Cómo atender a los clientes veganos

- Atender a los clientes veganos implica algo más que eliminar la carne de los platos; Requiere una comprensión del veganismo como una opción de estilo de vida que excluye todos los productos animales. Para los restaurantes, esto significa ofrecer comidas sin carne, lácteos, huevos y cualquier otro ingrediente de origen animal. Así es como los restaurantes pueden atender eficazmente a los clientes veganos:

1. Desarrollo del menú:

- Ofrezca opciones veganas genuinas: Desarrolle una variedad de platos veganos apetitosos en lugar de solo uno o dos artículos simbólicos. Considera la posibilidad de crear versiones veganas de platos populares para atraer a un público más amplio.
- Etiquete claramente los artículos veganos: Utilice un etiquetado claro en su menú para indicar qué platos son veganos, lo que facilita que los clientes identifiquen sus opciones.

2. Conocimiento de los ingredientes:

- Comprenda los requisitos veganos: Infórmese a sí mismo y a su personal sobre lo que constituye un ingrediente vegano. Recuerde que algunos ingredientes menos obvios, como la gelatina, la miel y ciertos colorantes alimentarios, son de origen animal y no son aptos para veganos.
- Obtenga ingredientes veganos de calidad: Invierta en sustitutos veganos de alta calidad, como carnes de origen vegetal, quesos sin lácteos y sustitutos de huevos. Esto puede mejorar en gran medida el atractivo de tus platos veganos.



Diapositiva 20 - Ejemplo: Cómo atender a los clientes veganos

3. Prácticas en la cocina:

- Evite la contaminación cruzada: Use utensilios, utensilios de cocina y áreas de preparación separados para platos veganos y no veganos cuando sea posible. Si no es posible, asegúrese de realizar una limpieza a fondo entre usos.
- Cocina innovadora: Adopte técnicas e ingredientes que saquen lo mejor de los alimentos de origen vegetal, como ahumar verduras o usar nueces y semillas para agregar textura y sabor.

4. Capacitación del personal:

- Eduque a su personal: Asegúrese de que todo el personal, desde la cocina hasta el equipo de servicio, comprenda lo que implica el veganismo y pueda responder con confianza a las preguntas sobre las opciones veganas disponibles.
- Solicitudes especiales: Capacite al personal para manejar las solicitudes dietéticas especiales con cortesía y conocimiento, asegurándose de que los clientes veganos se sientan bienvenidos y valorados.

5. Marketing y Comunicación:

- Promociona tus opciones veganas: Destaca tus platos veganos en materiales de marketing, en tu sitio web y en las redes sociales para atraer a clientes veganos.
- Interactúa con la comunidad vegana: Participa en eventos veganos o considera la posibilidad de ofrecer promociones especiales a grupos y comunidades veganas.

Diapositiva 21 - Ejemplo: Cómo atender a los clientes veganos

6. Retroalimentación y adaptación:

- Solicite comentarios: Solicite regularmente comentarios a sus clientes veganos para comprender mejor sus necesidades y mejorar sus ofertas.
- Manténgase informado: Manténgase al día con las tendencias de la cocina vegana y actualice continuamente su menú con platos veganos nuevos y creativos para que los clientes regresen.

7. Consideraciones especiales:

- Equilibrio nutricional: Ofrezca platos que proporcionen un buen equilibrio de proteínas, grasas y carbohidratos. Incorpore una variedad de verduras, granos, legumbres, nueces y semillas para que las comidas sean nutricionalmente completas.
- Estacional y local: Enfatice los productos de temporada y de origen local para crear platos veganos frescos y respetuosos con el medio ambiente.

Al implementar estas estrategias, los restaurantes no solo pueden atender a los clientes veganos de manera más efectiva, sino también atraer a un público más amplio interesado en las opciones gastronómicas basadas en plantas. Ofrecer platos



veganos bien elaborados puede mejorar la reputación de tu restaurante, atraer a una base de clientes leales y contribuir a un menú más inclusivo y diverso.

Diapositiva 22 - El final

Este es el final de la primera sesión. Gracias por su tiempo.



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Cofinanciado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados sólo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Fundación para el Desarrollo del Sistema Educativo (FRSE). Ni la Unión Europea ni la FRSE pueden ser considerados responsables de ellos.