

## Módulo 4, Sesión 2

### Descripción de las diapositivas

#### Diapositiva 1 - Servicio al cliente y comunicación

Formación del Personal y Comunicación Interna sesión 2

#### Diapositiva 2 - Sesión 2: Capacitación del personal y comunicación interna

Exploraremos la reducción del desperdicio de alimentos, la organización del lugar de trabajo, la formación de servidores, los programas de donación de alimentos, la comunicación interpersonal, la gestión de equipos, la comunicación de equipos y la sostenibilidad en la industria de servicios alimentarios.

#### Diapositiva 3 - Introducción de la sesión Sesión de Capacitación del Personal y Comunicación Interna

En esta sesión aprenderemos habilidades de comunicación efectiva, exploraremos las ventajas del trabajo en equipo eficiente y aprenderemos a comprender los principios de la comunicación interpersonal. Educaremos al personal sobre las oportunidades para reducir el desperdicio de alimentos dentro del establecimiento.

#### Diapositiva 4 - Minimizar los errores

Los establecimientos de alimentos deben comprometerse a mantener altos estándares de servicio y organización del lugar de trabajo, desde el área de preparación de alimentos hasta el área de servicio de alimentos (eliminación de obstáculos, asignación óptima de muebles y accesorios).

El segundo enfoque son las operaciones de los restaurantes: son las actividades diarias que mantienen su establecimiento de alimentos en funcionamiento. Deben estar bien organizados, ser exhaustivos, coherentes y claros.

Los errores pueden provocar pérdida de ingresos, más desperdicio de alimentos y un entorno de trabajo negativo con dificultades para retener al personal. Si bien los errores ocurren y siempre ocurrirán, hay varias formas y vías que le permiten minimizar los errores que ocurren. Aprenda de sus errores y de los de los demás y establezca procedimientos para evitarlos.

#### Diapositiva 5 - Comunicarse en un entorno ruidoso

Un establecimiento de comida puede ser un lugar ruidoso: una cocina concurrida con platos que repiqueteen, gente que va de un lugar a otro, música para ayudar con el ambiente de la zona de servicio... Todo esto dificulta la comunicación y puede conducir a un aumento de los errores.

Consejos para evitar la falta de comunicación debido al volumen del área en la que está trabajando:



- Si necesitas tener una conversación más larga, retírate a un área más tranquila o a una oficina
- Tendrás que hablar más alto, sin embargo, trata de evitar gritar: las palabras gritadas son más difíciles de entender y el aumento del ruido dificulta aún más la comunicación.
- Asegúrate de que la persona con la que estás conversando esté frente a ti, para obtener la mejor calidad de transferencia de sonido.
- Parte de la comunicación es no verbal: puede comunicarse con expresiones faciales y gestos (por ejemplo, señalar cosas); Leer los labios junto con escuchar la voz también aumenta la claridad del mensaje.

## Diapositiva 6 – Habilidades interpersonales

Las habilidades interpersonales (también llamadas habilidades sociales) son un tipo de las llamadas "habilidades blandas". Abarcan las habilidades de hablar y escuchar y son la base de la comprensión y la interacción con otras personas, uno a uno o en grupo. Las buenas habilidades interpersonales son un atributo importante de las personas que se llevan bien con las demás y funcionan bien en el entorno profesional.

Consisten en las siguientes habilidades básicas:

- **Habilidades de comunicación:** es esencial que un empleado de un establecimiento de alimentos tenga buenas habilidades de comunicación, tanto para comunicarse claramente con los clientes como para comunicarse con sus compañeros de trabajo. Las malas habilidades de comunicación pueden conducir fácilmente a la falta de comunicación y a errores.
- **Inteligencia emocional:** Es la capacidad de gestionar tus propias emociones de forma constructiva, lo que entre otras cosas, te permite trabajar de forma eficiente. , ayudándote a conectar y empatizar con tus clientes y compañeros de trabajo.
- **Habilidades de resolución de problemas:** en un establecimiento de alimentos, a menudo se enfrenta a situaciones de crisis que involucran malentendidos, problemas, clientes enojados o compañeros de trabajo que no cooperan. Una base para hacer frente a este tipo de situaciones es la capacidad de identificar y resolver los problemas a medida que se producen.
- **Habilidades para la toma de decisiones:** también se necesitan habilidades de toma de decisiones para poder identificar las mejores soluciones cuando se enfrenta a un dilema: a veces no existe una solución ideal y hay que elegir la menos dañina. O a veces hay soluciones aparentemente más correctas, pero algunas pueden conducir a problemas en el futuro. Es necesario identificar las mejores soluciones para mantener el negocio en funcionamiento a largo plazo.
- **Habilidades de trabajo en equipo:** la capacidad de trabajar con otros es esencial en todo entorno profesional y especialmente importante en un entorno de alto estrés de la industria alimentaria.
- **Habilidades de resolución de conflictos:** debe ser capaz de resolver conflictos con los clientes y entre trabajadores.



- Habilidades de influencia o negociación: dicha habilidad puede ayudarte a resolver problemas al ser capaz de ofrecer compromisos aceptables.

### **Diapositiva 7 - Habilidades sociales en la comunicación interpersonal**

Las habilidades interpersonales (también llamadas habilidades sociales) son un tipo de las llamadas "habilidades blandas". Abarcan habilidades para hablar y escuchar y muchas otras habilidades. Las habilidades de comunicación son un aspecto de las habilidades sociales, pero no son el único aspecto importante.

Son la base de la comprensión y la interacción con otras personas, de forma individual o en grupo. Las buenas habilidades interpersonales son un atributo importante de las personas que se llevan bien con las demás y funcionan bien en el entorno profesional. Algunas personas tienen mejores habilidades sociales que otras, pero debemos ser conscientes de que dichas habilidades se pueden cultivar y mejorar con entrenamiento.

### **Diapositiva 8 - Aspectos de las habilidades interpersonales**

**Habilidades de comunicación:** es esencial que un empleado de un establecimiento de alimentos tenga buenas habilidades de comunicación, tanto para una comunicación clara con los clientes como para la comunicación con sus compañeros de trabajo. Las malas habilidades de comunicación pueden conducir fácilmente a la falta de comunicación y a errores.

**Inteligencia emocional:** Es la capacidad de gestionar tus propias emociones de forma constructiva, lo que entre otras cosas, te permite trabajar de forma eficiente. , ayudándote a conectar y empatizar con tus clientes y compañeros de trabajo.

**Habilidades de resolución de problemas:** en un establecimiento de alimentos, a menudo se enfrenta a situaciones de crisis que involucran malentendidos, problemas, clientes enojados o compañeros de trabajo que no cooperan. Una base para hacer frente a este tipo de situaciones es la capacidad de identificar y resolver los problemas a medida que se producen.

**Habilidades para la toma de decisiones:** también se necesitan habilidades de toma de decisiones para poder identificar las mejores soluciones cuando se enfrenta a un dilema: a veces no existe una solución ideal y hay que elegir la menos dañina. O a veces hay soluciones aparentemente más correctas, pero algunas pueden conducir a problemas en el futuro. Es necesario identificar las mejores soluciones para mantener el negocio en funcionamiento a largo plazo.

**Habilidades de trabajo en equipo:** la capacidad de trabajar con otros es esencial en todo entorno profesional y especialmente importante en un entorno de alto estrés de la industria alimentaria.



Habilidades de resolución de conflictos: debe ser capaz de resolver conflictos con los clientes y entre trabajadores.

Habilidades de influencia o negociación: dicha habilidad puede ayudarte a resolver problemas al ser capaz de ofrecer compromisos aceptables.

### **Diapositiva 9 - Habilidades de comunicación**

La capacidad de escucha le permite interpretar correctamente los deseos de los huéspedes y promoverlos en forma de instrucciones sobre el pedido a los compañeros de trabajo. También ayudan con la comunicación general en un equipo: para comprender los problemas, primero debe escucharlos. En la industria de servicios de alimentos, a menudo hay empleados que no dominan perfectamente el idioma nativo y es posible que no se expresen con claridad: debe encontrar formas de comunicarse de manera efectiva con todos los miembros de su equipo.

La comunicación verbal (comunicación entre dos o más personas mediante el uso de la voz) tiene que ser clara, precisa y eficiente. Hay muchas oportunidades de malentendidos, especialmente en un entorno ruidoso del establecimiento de alimentos, por lo que debe ser conciso y mantener las instrucciones importantes lo más claras posible.

La comunicación no verbal abarca gestos, expresiones faciales, lenguaje corporal y comportamientos. Es tan importante como la comunicación verbal y, a menudo, deja una impresión más duradera, especialmente cuando contradice la comunicación verbal.

### **Diapositiva 10 – Resolución de conflictos**

Hay diferentes tipos de conflictos: algunos desacuerdos pueden ser incluso constructivos y llevar a encontrar mejores soluciones y suavizar las futuras operaciones del restaurante. Algunos conflictos exigen intervención: ya sea aclaración de políticas o establecimiento de nuevas políticas, asesoramiento o acción inmediata en caso de problemas más graves. Tenga cuidado de mantenerse firme en las ofensas graves, como el acoso y las violaciones de los protocolos de seguridad.

No intente resolver conflictos en la vista de los clientes (o en el rango de audición), incluso si comienzan allí. Retírese a otro lugar. Los clientes tampoco deberían verse afectados por conflictos, así que concéntrese en un buen servicio y resuelva los problemas en segundo plano o fuera del horario de atención.

No entres en la resolución de conflictos con nociones preconcebidas o a la sombra de acciones previas. Cada conflicto debe tratarse como un evento individual, pero eso no significa que deba olvidarse de los posibles problemas anteriores; Solo asegúrese de que no influyan en su juicio sobre las medidas para resolver este evento individual.

### **Diapositiva 11 - Inteligencia emocional: cómo lidiar con la ira**

Si la comunicación de las personas está enojada (o si una de ellas lo está), el conflicto solo se intensificará. La alta inteligencia emocional ayuda con el manejo de la ira, pero eventualmente necesitaremos lidiar con todo tipo de personalidades y para ello



necesitamos estrategias para desescalar situaciones acaloradas.

A veces, tomar unas cuantas respiraciones profundas o un momento para concentrarse puede ser suficiente para eliminar el componente emocional de las discusiones.

Si eso no funciona, trate de usar la distancia: retírese físicamente o intente resolver el problema más tarde, cuando todos se hayan calmado y las personas puedan pensar con más claridad.

Explique el problema con calma y señale el problema principal y cómo la otra persona puede resolverlo o ayudarlo a lidiar con él.

Reconoce los sentimientos de los demás, pero no los descartes. Trata de concentrarte en los problemas.

No intensifiques usando lenguaje insultante o gritando. Esto puede darte una rápida oleada de satisfacción, pero a largo plazo siempre agria las relaciones y la comunicación.

## **Diapositiva 12 - Trabajo en equipo**

El personal del restaurante no es simplemente una colecta de individuos, sino un equipo, y deben funcionar como uno para que su negocio funcione de manera efectiva y eficiente. Deben tratarse unos a otros con consideración y atención.

Fomentar la cohesión del equipo recompensando el trabajo en equipo y la ayuda mutua, así como los logros individuales.

Resuelva los problemas de forma rápida y justa y tenga cuidado de incluir a todos los miembros del personal en el equipo.

## **Diapositiva 13 – Pasos de la resolución de conflictos**

Identifique el problema:

- Permita que todas las partes involucradas compartan su punto de vista sobre los eventos que causaron el problema.
- Juzgar solo después de reunir todos los hechos.

Algunos problemas son causados por problemas sistémicos, otros por conflictos interpersonales y problemas de comportamiento de los individuos y otros por factores externos.

Encuentre la solución:



- Después de identificar los problemas, encuentre soluciones: algunos son simples, otros pueden requerir cambios más amplios en las políticas y estrategias.
- Al encontrar soluciones a problemas recurrentes, consulte a su equipo.

Aplicar medidas:

- Los problemas recurrentes podrían prevenirse mejor aplicando medidas y acciones a su política general.
- Asegúrese de informar a todo el personal sobre las nuevas medidas con anticipación

#### **Diapositiva 14 - Comunicación abierta con el empleado**

La base de una gestión fluida en un establecimiento de alimentos es una comunicación efectiva y clara entre la gerencia, la cocina y el personal de servicio. La comunicación abierta también es importante para mejorar la programación y otras tareas relacionadas con los empleados.

Si aún no lo tiene, debe proporcionar un canal de comunicación abierto y unificado. Puede configurar un chat grupal en una aplicación de mensajería (como Viber, WhatsApp) o usar plataformas de discusión como Slack o Discord; Si ya está utilizando un sistema de información dedicado para la programación y tareas similares, puede agregar allí una sala de chat para la comunicación con los empleados. Los empleados deben poder recibir y enviar información rápidamente, a través de un canal dedicado.

En estos canales/salas de chat ahora puede publicar/compartir actualizaciones, cambios en los procedimientos organizativos y noticias importantes similares, avisos de ausencias, intercambios de turnos ... Trate de evitar mantener la comunicación estrictamente verbal, ya que eso puede conducir fácilmente a una mala comunicación.

#### **Diapositiva 15 – Implementación de canales de comunicación efectivos**

**REUNIONES:** Las reuniones periódicas del personal son una forma eficaz de compartir actualizaciones, recopilar comentarios y discutir formas de mejorar las operaciones. Esta es una forma de compartir información pertinente para evitar confusiones y un buen lugar para identificar problemas antes de que se conviertan en problemas importantes.

**PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR DE REPORTE DE PROBLEMAS:** Establezca un procedimiento y jerarquía para reportar problemas de cliente, comunicación con el personal y otros asuntos operativos que no puedan demorarse a reuniones regulares.

**COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA:** Proporcionar medios estandarizados de comunicación electrónica (grupo de mensajes, foro o similar) a todos los empleados.

**POLÍTICA DE PUERTAS ABIERTAS:** Fomentar una política de puertas abiertas proporcionará un ambiente de trabajo cómodo y garantizará que la gerencia esté al





tanto de los problemas que ocurren. También puede animar a los empleados a sugerir mejoras en los procedimientos y preparar iniciativas y acciones promocionales.

### **Diapositiva 16 - Aspectos de la estrategia de sostenibilidad para una empresa**

Equipo o roles dedicados a la sostenibilidad

La sostenibilidad debe estar arraigada en todos los procedimientos empresariales, pero algunas iniciativas requieren tiempo y esfuerzo adicionales y, como tales, deben tratarse como responsabilidades adicionales o incluso funciones para empleados dedicados.

Puede crear un equipo o dedicar funciones a los empleados con el fin de abordar los aspectos de sostenibilidad: eso es especialmente apropiado para la participación en iniciativas y programas contra el desperdicio de alimentos.

También puede designar a una persona (o equipo) para la implementación de iniciativas de sostenibilidad y / o buscar colaboración con iniciativas externas y programas de alimentos.

Para crear nuevas iniciativas, lo mejor es involucrar al mayor número posible de empleados: puede organizar reuniones de lluvia de ideas o proporcionar iniciativas para que los empleados sugieran nuevas ideas para reducir el desperdicio de alimentos o para utilizar los residuos de alimentos de manera sostenible participando en programas de donación o programas para reutilizar el desperdicio de alimentos (ventas, creación de nuevas recetas a partir de medios productos aún utilizables, recogida de residuos para biocombustible...).

### **Diapositiva 17 – Programa de formación**

La forma más común de formar a los nuevos empleados en el negocio de los servicios de alimentación es el sistema de mentores. A un nuevo empleado se le asigna un mentor, quien explica rápidamente las operaciones y procedimientos del restaurante antes o incluso al mismo tiempo que el empleado comienza a trabajar.

Esta forma informal puede ser una solución barata y rápida a corto plazo, pero puede causar muchos problemas a largo plazo. El principal problema es la subjetividad del método: la formación depende del mentor, de su estilo de comunicación e interpretación de las reglas del restaurante y de la forma en que el nuevo empleado las percibe y las incorpora a su trabajo.

La solución a largo plazo es la creación de un programa de formación a medida con directrices claras que tenga en cuenta todas las directrices generales, pero que también incorpore las especificidades de su establecimiento de alimentación. Los nuevos empleados deben seguir teniendo un mentor, pero su tarea debe ser guiar a



los empleados a través del programa y proporcionar respuestas y aclaraciones cuando sea necesario.

Proporcionar una formación clara e imparcial es una base firme para un servicio al cliente eficiente y una comunicación sin problemas entre todo el personal.

### **Diapositiva 18 - Métodos para la enseñanza y el cumplimiento de la orientación**

- Plataformas de e-learning
- Conferencias
- Mentorship
- Podcasts
- Seminarios
- Tutoriales en vídeo

### **Diapositiva 19 - Programa de capacitación integral**

- Comience con un sólido programa de incorporación para los nuevos empleados.
- Incluya los aspectos operativos del trabajo, la visión y la estrategia del restaurante, las iniciativas de desperdicio de alimentos de las que forma parte.
- Asegúrese de que todos los miembros del equipo estén alineados con sus objetivos desde el primer día.
- Proporcionar oportunidades para que los empleados mejoren sus habilidades en excelencia en el servicio al cliente, técnicas culinarias, organización y gestión.
- Enfatizar las prácticas de sostenibilidad y sus contribuciones al bienestar y la economía.
- Fomentar la lealtad y motivación del personal con incentivos e invirtiendo en su crecimiento profesional.
- Planifique la redundancia necesaria: los empleados deben ser capaces de cubrir las tareas de otros empleados en caso de emergencia.
- Capacitar a suficientes empleados para permitir el buen funcionamiento de todos los turnos, así como la operación continua en caso de ausencias no planificadas.

### **Diapositiva 20 - Pautas de operaciones**

Los empleados del servicio de alimentos están obligados por ley a seguir ciertas normas y procedimientos. Sumado a eso, cada establecimiento tiene sus propios procedimientos a seguir, para que todas las operaciones se conviertan en un caos.

Para una operación clara y optimizada, todos los trabajadores necesitan pautas claras que puedan seguir y verificar en caso de duda.





Estas pautas deben proporcionarse a los empleados en algún tipo de forma escrita: puede crear un manual, carteles informativos, diagramas de procedimientos gráficos o versiones electrónicas de los mismos (en cuyo caso debe proporcionar a los empleados un medio para acceder a ellos).

Recuerde, las pautas deben ser claras, concisas y estar siempre disponibles para que todos los empleados las consulten si es necesario.

### **Diapositiva 21 - Tecnología y automatización**

¿Cómo pueden los avances tecnológicos modernos mejorar sus procedimientos operativos?

### **Diapositiva 22 - Sistemas de automatización de gestión de operaciones**

El uso de sistemas de pedidos, pagos, inventario, programación y gestión puede ahorrar mucho tiempo y eliminar los errores humanos que conducen al desperdicio de alimentos y otros recursos.

Hay tareas que se pueden automatizar completamente y tareas que pueden ser ayudadas por el software adecuado.

Planifique el tiempo de formación del personal para el uso de todas las nuevas soluciones técnicas.

### **Diapositiva 23 - Capacitación y apoyo**

Es de suma importancia capacitar a todo el personal que utilizará sus soluciones de TI sobre cómo usarlas correctamente para usar todas las opciones deseadas de manera óptima. La mejor manera de preparar a los nuevos empleados sería proporcionar un curso de formación estandarizado breve pero completo para la combinación de las herramientas tecnológicas que utiliza su establecimiento, combinado con las directrices escritas o el cuadro de procedimientos operativos comunes. Solo así puede esperar maximizar la utilidad de su inversión en soluciones tecnológicas.

Antes de elegir nuevas soluciones tecnológicas, compruebe siempre si el software cubre todas sus necesidades básicas (y posibles adiciones), para ello debe preparar una lista de sus demandas y expectativas para poder comparar sus opciones correctamente.

Elija únicamente soluciones tecnológicas que ofrezcan un soporte técnico adicional fiable y planifique las posibles interrupciones.



### **Diapositiva 24 - Medir el rendimiento**

Realice un seguimiento del rendimiento de su establecimiento de alimentos: establezca objetivos, anote los problemas que afectan el rendimiento y busque soluciones para ellos. Realiza un seguimiento del rendimiento de tu restaurante.

Compare el estado de las operaciones periódicamente y ajuste las acciones para mejorar las tendencias. Puede imprimir gráficos que midan el rendimiento, para motivar al personal y mantener todos los ojos en los objetivos comunes.

Si hay una mejora, continúe y busque más mejoras, y si no hay (o solo pequeños) cambios positivos (o incluso desarrollos negativos), revise su estrategia y pruebe nuevas medidas. Verifique las mejores prácticas en su área para encontrar inspiraciones para mejoras.

### **Diapositiva 25 - Empoderar a los empleados**

Reconocer un buen trabajo conduce a una buena cultura laboral y a un ambiente laboral positivo, ya que refuerza los patrones de comportamiento positivos en los empleados reconocidos y proporciona motivación para el resto. El reconocimiento puede incluir bonificaciones por rendimiento, reconocimiento público, premios al Empleado de la Semana/Mes... También refuerza suavemente las pautas.

Fomentar la cooperación y el trabajo en equipo: para construir un equipo cohesionado, todas las partes del mismo deben cooperar; Cualquier competencia debe ser amistosa y fomentar el logro de objetivos comunes en lugar de solo logros individuales.

Fomentar las mejoras y la innovación: fomentar un entorno en el que todos puedan compartir ideas para mejorar y contribuir a los objetivos de sostenibilidad y otros problemas, cubriendo temas como los elementos del menú, la mejora de los procedimientos operativos, las promociones y acciones especiales, la cooperación con partes interesadas externas o el servicio al cliente.

Team Building: Organiza actividades de team building que no solo sean divertidas, sino que también refuercen los valores de tu restaurante y la importancia del trabajo en equipo. Un equipo cohesionado es más eficaz y proporciona un mejor servicio.

Liderazgo de apoyo: Cultive un estilo de liderazgo que sea de apoyo e inclusivo. Los líderes deben servir como mentores, guiando e inspirando a su equipo, en lugar de gobernar con un enfoque autoritario.

Al centrarse en una formación integral y un empoderamiento genuino, puede construir un equipo altamente cualificado, motivado y leal. Este enfoque no solo mejora la experiencia gastronómica de sus clientes, sino que también crea un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio para su personal. Recuerda, tus empleados son la cara de tu restaurante; Invertir en su desarrollo es invertir en el éxito de su negocio.



## Diapositiva 26 - ¡Gracias!

¡Gracias!



**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.*