

Módulo 4, Sesión 5

Descripción de las diapositivas

Diapositiva 1 - Servicio al cliente y comunicación

Introducción a la atención al cliente y la comunicación

Diapositiva 2 - Sesión 5

En esta sesión hablaremos sobre la comunicación eficiente con los clientes para reducir el desperdicio de alimentos y los ajustes del menú.

Diapositiva 3 - Introducción de la sesión

En la sesión 5 aprenderás a comunicarte de forma eficaz, clara y precisa con los clientes para minimizar los errores en los pedidos. Cómo reducir la probabilidad de desperdicio de alimentos como resultado de malentendidos o pedidos incorrectos, equilibrar los posibles ajustes en el menú con las necesidades del cliente (por ejemplo, alergias, necesidades dietéticas especiales...) y deseos (preferencia/aversión por ciertos alimentos). Y cómo mejorar la experiencia gastronómica general mediante una comunicación verbal y no verbal clara y agradable.

Diapositiva 4 - Habilidades de comunicación e interpersonales en el servicio de alimentos y bebidas

Las habilidades de comunicación e interpersonales en el servicio de alimentos y bebidas son muy necesarias. Es obligatorio para dar un buen servicio al cliente. También ayuda al personal a cooperar entre sí para administrar el negocio sin problemas.

Si quieras dirigir un servicio de comida o quieras formar parte de él, debes tener tus habilidades de comunicación e interpersonales bien refinadas. Entonces, veamos por qué es importante la comunicación y las habilidades interpersonales en el servicio de alimentos y bebidas.

Diapositiva 5 - ¿Qué es la comunicación y las habilidades interpersonales?

Muchos de nosotros pensamos que la comunicación y las habilidades interpersonales son similares. Ambos giran en torno a la interacción y a tener el mejor comportamiento. Pero hay algunas diferencias importantes entre la comunicación y las habilidades interpersonales. El servicio de alimentos y bebidas tiene que ver con la hospitalidad. Se trata de hacer que las personas se sientan cómodas con comidas deliciosas y un ambiente sereno. La comunicación y las habilidades interpersonales de las personas que dirigen el negocio juegan un gran papel para mantenerlo. En cierto modo, las habilidades de comunicación caen bajo el radar de las habilidades interpersonales. Así que empezaremos por lo que son las habilidades interpersonales.

Diapositiva 6 - Habilidades interpersonales



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.

Las habilidades interpersonales son la capacidad de comprender e interactuar con otras personas, individualmente o en grupo. Incluye una variedad de subhabilidades, como las habilidades de hablar, escuchar o cuestionar. Las habilidades interpersonales también se refieren a las habilidades sociales, las habilidades interpersonales y las habilidades blandas. Además, las habilidades interpersonales son nuestra capacidad para llevarnos bien con los demás a nivel personal o profesional. Es el nivel de empatía que sentimos hacia otra persona y la situación por la que está pasando. Desde sus clientes hasta sus compañeros de trabajo, hay personas con sentimientos y necesidades individuales. Por lo tanto, si los entiendes y te pones en su lugar, puedes brindar un servicio de calidad. También puedes hacer que tus compañeros de trabajo se sientan valorados. Todo esto, a su vez, aumentará la eficiencia de su servicio.

Diapositiva 7 – Aspectos de las habilidades interpersonales

Las habilidades interpersonales, por lo tanto, abarcan principalmente los siguientes aspectos de nuestras habilidades:

1. Habilidades de comunicación

Estos incluyen la comunicación verbal y no verbal y las habilidades de escucha. Los servicios de alimentos y bebidas generalmente reciben instrucciones de los clientes. Las habilidades de comunicación se discutirán en detalle en un momento.

2. Trabajo en equipo

Mostrar un gran espíritu y capacidad de trabajo en equipo ayuda a trabajar en grupo. En el negocio de alimentos y bebidas, los chefs y camareros deben tener una buena cantidad de habilidades de trabajo en equipo. Ayuda a mantener el negocio organizado en todo momento. También ayuda a preparar los pedidos a tiempo y brindar servicios exclusivos.

3. Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es la capacidad de controlar o gestionar las propias emociones con el fin de aliviar el estrés. Tener control sobre tus emociones te ayuda a trabajar de manera eficiente. La gente suele acudir a un restaurante o lugares similares para pasar tiempo de calidad personal o profesionalmente. La Inteligencia Emocional te ayuda a conectar y empatizar con tus clientes y compañeros de trabajo.

Diapositiva 8 - Aspectos de las habilidades interpersonales

4. Habilidades de resolución de problemas y toma de decisiones

Necesita manejar situaciones problemáticas, clientes enojados o compañeros de trabajo inútiles. Necesita la capacidad de identificar y resolver problemas. Además, también debe tener habilidades para la toma de decisiones que serán las mejores para los negocios.

5. Habilidades de influencia o negociación

Con una buena cantidad de habilidades de influencia y negociación, puede retener a sus clientes. Por ejemplo, si sus pedidos se retrasan, puede ofrecer a sus invitados algunas golosinas de cortesía. Con refuerzos positivos o inspirando a su personal, también puede aumentar el rendimiento del servicio.

6. Gestión de conflictos



Necesitas trabajar a través de conflictos y desacuerdos. Muchas veces los clientes no estarán satisfechos con la comida o los servicios. Debes tener una manera con ellos para mantenerlos complacidos tanto como sea posible. Muchas veces hay conflictos dentro de la gerencia. También hay que pensarlo bien para salir de él de forma positiva sin ningún daño.

Diapositiva 9 - Habilidades de comunicación

Las habilidades de comunicación son la capacidad de transmitir una idea o mensaje a los demás de la manera más comprensible. Incluye la comprensión de una idea, mensaje o conjunto de instrucciones y la capacidad de actuar en consecuencia. Las habilidades de comunicación incluyen habilidades verbales y no verbales y de escucha. Estas habilidades le ayudan a dar y recibir instrucciones claras. Le ayudan a compartir ideas con su equipo y compañeros de trabajo y a mantener actualizada la dirección general con información y tareas útiles. Para una comunicación efectiva, la habilidad interpersonal es una parte integral. Tus habilidades interpersonales serán inútiles si no puedes entender un mensaje o pasárselo a otra persona. Por otro lado, transmitir un mensaje claro será inútil si lo dices de manera grosera o descortés.

Diapositiva 10 - *Partes de las habilidades de comunicación*

Hay tres partes necesarias de las habilidades de comunicación:

1. La comunicación verbal consiste en transmitir un mensaje de una persona a otra mediante el uso de palabras y voz. Cuando hablas, tienes que ser claro, conciso y preciso. Al dar servicios de comida, también debe hablar cortésmente. A través de la comunicación verbal, puede saludar a sus clientes, dar instrucciones a su personal y compañeros de trabajo. Por lo tanto, debe tener buenas habilidades de comunicación verbal para interactuar.
2. La comunicación no verbal es el mensaje que se da a las personas que nos rodean sin decir nada. Por ejemplo, el gesto, el lenguaje corporal y el comportamiento son ejemplos de comunicación no verbal. En un servicio de alimentos y bebidas, hay que concentrarse mucho en la comunicación no verbal. Tu uniforme debe estar limpio y tu comportamiento debe ser amigable. Ayudará a enviar a su cliente el mensaje de que su servicio de alimentos y bebidas es higiénico y limpio.
3. Habilidades de escucha. Junto con una gran comunicación verbal y no verbal, también tienes que ser perfecto para escuchar. Tienes que escuchar atentamente lo que tu cliente está pidiendo. También debe escuchar a su compañero de trabajo para llevar a cabo una instrucción a la perfección.

Diapositiva 11 - *¿Qué es la comunicación y las habilidades interpersonales en el servicio de alimentos y bebidas?*



Las habilidades interpersonales resumen todo el proceso de comunicación efectiva. También incluye interactuar y trabajar cooperativamente con alguien o en un grupo. Significa que tienes una forma de relacionarte con la gente. Las buenas habilidades interpersonales ayudan a conocer a las personas y sus necesidades y a actuar en consecuencia, a la vez que benefician a su negocio.

La habilidad de comunicación es la capacidad de interactuar con otra persona. Transmites tu mensaje a alguien a través de la comunicación escrita o verbal. Tienes que hablar con alguien de una manera educada, educada y persuasiva para administrar un negocio de alimentos. Además, escuchar activamente, comprender y tomar la acción correcta sobre un mensaje es parte de las habilidades de comunicación.

Diapositiva 12 - ¿Por qué es esencial tener habilidades de comunicación e interpersonales en el servicio de alimentos y bebidas?

La falta de comunicación o las débiles habilidades interpersonales en los negocios pueden conducir a un mal servicio al cliente. Puede crear malentendidos y un mal ambiente. Además, las habilidades de comunicación e interpersonales en el servicio de alimentos y bebidas pueden obstaculizar el rendimiento y la impresión general del negocio.

Cuando las personas entran en una panadería o un restaurante, quieren que el anfitrión del restaurante esté bien vestido y tenga buenos modales. Esto le da al cliente la primera impresión no verbal. Además, envía el mensaje de que este restaurante y servicio de comida está limpio y bien organizado. Hay muchos roles como este; Es por eso que las habilidades de comunicación e interpersonales en el servicio de alimentos y bebidas son esenciales. Discutiremos estos a continuación.

Diapositiva 13 – Recepción y recepción

Ya sea que tenga un negocio de alimentos pequeño o uno grande, el área de recepción es importante. Si está involucrado en esta sección, debe tener un alto nivel de habilidades interpersonales. Desde la etiqueta, el lenguaje corporal y la postura y, lo que es más importante, sus habilidades de comunicación deben estar en su punto máximo. Tienes que guiar a tu personal para que se den cuenta de cómo tratar con los clientes.

Los clientes acudirán a usted con las cuestiones, solicitudes y quejas. Por lo tanto, debe saber cómo ayudarlos con sus necesidades y problemas de la mejor manera posible.

Diapositiva 14 - Gestión en el servicio de alimentos y bebidas

Los gerentes de diferentes niveles del negocio de alimentos y bebidas también necesitan grandes habilidades interpersonales. Ayuda a gestionar a los clientes, a organizar al personal y su trabajo. Tienen que ser excelentes en la resolución de problemas, tener paciencia y ser educados en tiempos de crisis. El gerente vigila si el personal trabaja en armonía. Tienen que apreciar positivamente y motivar a todos los



que trabajan bajo sus órdenes. Cuando surge cualquier tipo de problema grave en el servicio de alimentos, tienen que manejar toda la situación.

Tienen que ser capaces de interactuar positivamente con otras personas mostrando buenas habilidades interpersonales. Los gerentes deben evaluar al personal por su buen trabajo. Al dar retroalimentación, deben hacerlo de manera positiva. Todo esto debe hacerse de manera que el miembro del personal no se sienta "menospreciado" o criticado.

Diapositiva 15 - Servicios de alimentos

La persona detrás del mostrador de bebidas o alimentos, los gerentes y los camareros son responsables de cuidar a los clientes. La comunicación efectiva y las habilidades interpersonales son muy importantes entre ellos. Ayuda a atender y llevar a cabo los pedidos y necesidades de los clientes. Ayuda a administrar el negocio de manera rápida, hospitalaria y eficiente.

Diapositiva 16 - Departamento de Preparación de Alimentos

El personal o los chefs que están detrás de la preparación de la comida no tienen mucha interacción con los clientes. Pero deben llevar a cabo instrucciones y mostrar un gran rendimiento de equipo para preparar la comida. Un jefe de cocina necesita las habilidades interpersonales más efectivas para liderar un equipo de chefs y motivar a los miembros a realizar sus tareas de manera eficiente. Aquí, las habilidades interpersonales implican cómo el personal habla entre sí, escucha, muestra respeto y crea vínculos que impulsan positivamente su trabajo.

Las buenas habilidades interpersonales ayudan a crear un ambiente de trabajo positivo. Ayuda a los empleados a sentirse valorados. Como resultado, habrá un ambiente de trabajo positivo en el que todos se sentirán valorados. Todo esto, a su vez, aumentará la productividad y la lealtad, lo que es bueno para el negocio.

Diapositiva 17 - Repartidor de comida

Como repartidor de comida, también debe tener una gran cantidad de habilidades interpersonales y de comunicación. Esto le ayuda a obtener instrucción, entendiendo los requisitos de alimentos que va a entregar. Además, debe ser oportuno, estar bien gestionado y comportarse bien con sus clientes y colegas.

La comunicación y las habilidades interpersonales en el servicio de alimentos y bebidas son clave para administrar un negocio exitoso. Los clientes que acuden a usted quieren una gran hospitalidad junto con deliciosas comidas y bebidas. La comida con un servicio excepcional mantendrá a sus clientes y servicio insatisfechos.

Diapositiva 18 - Cómo tomar los pedidos de los invitados

Tomar pedidos en un restaurante de alta cocina es un arte que va más allá de simplemente escribir lo que los invitados quieren comer. Implica interactuar con los huéspedes de manera profesional y cortés, garantizar la precisión y mantener un flujo de servicio fluido. Estas son algunas pautas clave a seguir:

Al tomar pedidos, los camareros deben:



- Párate erguido: Mantén una postura profesional para transmitir confianza y atención.
- Mantenga el contacto visual: interactúe con los huéspedes mirándolos a los ojos, lo que ayuda a crear una relación y confianza.
- Hable con claridad y confianza: Asegúrese de que su voz sea clara y segura, que refleje los altos estándares del restaurante.

Toma de notas

- Utiliza un bloc de notas: Aunque tengas una memoria excelente, es recomendable tomar los pedidos con un bloc de notas. Esto minimiza la posibilidad de errores y muestra a los huéspedes que eres minucioso y atento.

Diapositiva 19 - Cómo tomar los pedidos de los invitados

Repetir pedidos

- Confirmar pedidos: Despues de tomar un pedido, repítelo al huésped para que lo confirme. Este paso garantiza la precisión y demuestra su compromiso de brindar una experiencia gastronómica precisa y personalizada.

Peticiones especiales

- Esté atento: Preste mucha atención a cualquier solicitud especial, alergia o restricción dietética mencionada por los huéspedes.
- Comunícate con claridad: Asegúrese de que estas solicitudes especiales se comuniquen de manera clara y rápida a la cocina para evitar errores.

Cronometraje

- Comunicación rápida: Envíe los pedidos a la cocina con prontitud para asegurarse de que los cursos se entreguen de manera oportuna.
- Ritmo: Si bien es importante mantener un buen ritmo, evite apresurar a los invitados. Cada plato debe tener un buen ritmo para permitir que los invitados disfruten de su comida sin sentirse apurados.

Al seguir estas pautas, los camareros pueden asegurarse de que los huéspedes tengan una experiencia gastronómica fluida y agradable, lo que refleja los altos estándares y el servicio meticuloso por el que son conocidos los restaurantes de alta cocina. Esta atención al detalle no solo mejora la experiencia de los huéspedes, sino que también mantiene la reputación del restaurante.

Diapositiva 20 - ¿Cuáles son los ingredientes alternativos para las alergias alimentarias?

- Hablamos sobre las alergias alimentarias en la sesión 1 de este módulo. Ahora hablaremos de los ingredientes alternativos que puedes ofrecer. Los restaurantes atienden cada vez más a los clientes con alergias alimentarias ofreciendo una variedad de alternativas y modificaciones a los elementos de su menú. Estas son algunas alergias alimentarias comunes y las alternativas que los restaurantes pueden ofrecer para acomodar a los huéspedes con estas alergias:

1. Alergia a la leche/lácteos

Alternativas: Leches vegetales (almendras, soja, coco, avena), quesos y yogures sin lácteos, y el uso de aceite o margarina en lugar de mantequilla.



Modificaciones: Preparar platos sin queso ni salsas a base de crema y ofrecer opciones de postres sin lácteos.

2. Alergia al huevo

Alternativas: puré de manzana, puré de plátanos o sustitutos comerciales de huevos en productos horneados; tofu o harina de garbanzos para revueltos o tortillas.

Modificaciones: Ommitir los huevos de los aderezos para ensaladas o salsas a base de mayonesa, y proporcionar opciones de pan o pasteles sin huevo.

Diapositiva 21 - ¿Cuáles son las alternativas?

3. Alergia al cacahuete/frutos secos

Alternativas: Semillas (girasol, calabaza) o mantequillas de semillas (mantequilla de girasol), y pesto sin nueces hecho con hierbas y semillas

Modificaciones: Asegurar que los platos y postres se准备en sin frutos secos y se minimice la contaminación cruzada.

4. Alergia al pescado/marisco

Alternativas: Para los platos que suelen incluir pescado o mariscos, las alternativas pueden incluir pollo, tofu o legumbres.

Modificaciones: Preparar platos de mariscos por separado para evitar la contaminación cruzada y ofrecer opciones no relacionadas con los mariscos para los menús del día.

Diapositiva 22 - ¿Cuáles son las alternativas?

5. Alergia a la soja

Alternativas: Tamari (para aquellos que no son alérgicos al trigo) como alternativa a la salsa de soja, aminoácidos de coco para condimentos sin soja y leche o crema en recetas que pueden usar leche de soja.

Modificaciones: Usar aceites sin soya (como oliva o canola) en la cocina y ofrecer opciones de proteínas sin soya como carnes, aves o legumbres.

6. Alergia al trigo/gluten (enfermedad celíaca)

Alternativas: Granos sin gluten como arroz, quinua o pasta sin gluten, y usar mezclas de harinas sin gluten para hornear.

Modificaciones: Ofrecer pan sin gluten, bases de pizza y garantizar que las salsas y aderezos sean libres de gluten.

Diapositiva 23 - ¿Cuáles son las alternativas?

7. Alergia al sésamo

Alternativas: Usar otras semillas (como girasol o calabaza) o aceites (oliva, aguacate) en recetas que generalmente requieren sésamo o aceite de sésamo.

Modificaciones: Asegurarse de que los platos estén libres de semillas y aceite de sésamo, incluso en pan, bollos y aderezos.

Diapositiva 24 - Prácticas generales para el manejo de alérgenos

- 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 25 - Opciones o alternativas veganas en restaurantes

- Las opciones veganas en los restaurantes están diseñadas para atender a los clientes que evitan todos los productos animales, como la carne, los lácteos, los huevos y la miel. Con el auge del veganismo, muchos restaurantes ahora ofrecen una variedad de alternativas veganas deliciosas y creativas.
- Los restaurantes que ofrecen alternativas pueden atraer no solo a los veganos, sino también a los comensales preocupados por la salud y a aquellos con restricciones dietéticas. Al incorporar de forma creativa una serie de ingredientes de origen vegetal, los restaurantes pueden diversificar sus menús y satisfacer la creciente demanda de opciones veganas.

Diapositiva 26 - Opciones y alternativas vegetarianas en restaurantes

- Las opciones vegetarianas en los restaurantes atienden a clientes que se abstienen de comer carne, aves y, a veces, pescado, pero generalmente están abiertos a consumir productos lácteos y huevos. A diferencia de las ofertas veganas, los platos vegetarianos pueden incluir una gama más amplia de ingredientes, lo que los hace versátiles y atractivos para un público amplio.
- Los restaurantes que ofrecen una variedad de opciones vegetarianas no solo se adaptan a los vegetarianos, sino que también brindan opciones atractivas para los clientes que buscan reducir su ingesta de carne o simplemente disfrutar de una comida centrada en las verduras. Al incluir una variedad de platos vegetarianos que destacan los productos frescos, los cereales integrales y las proteínas vegetarianas, los restaurantes pueden satisfacer diversos gustos y preferencias dietéticas.

Diapositiva 27 - Buenas prácticas e información:

En estos videos puedes aprender sobre buenas prácticas en todo el mundo.



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.

Diapositiva 28 - El final

Este es el final de la quinta 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.