

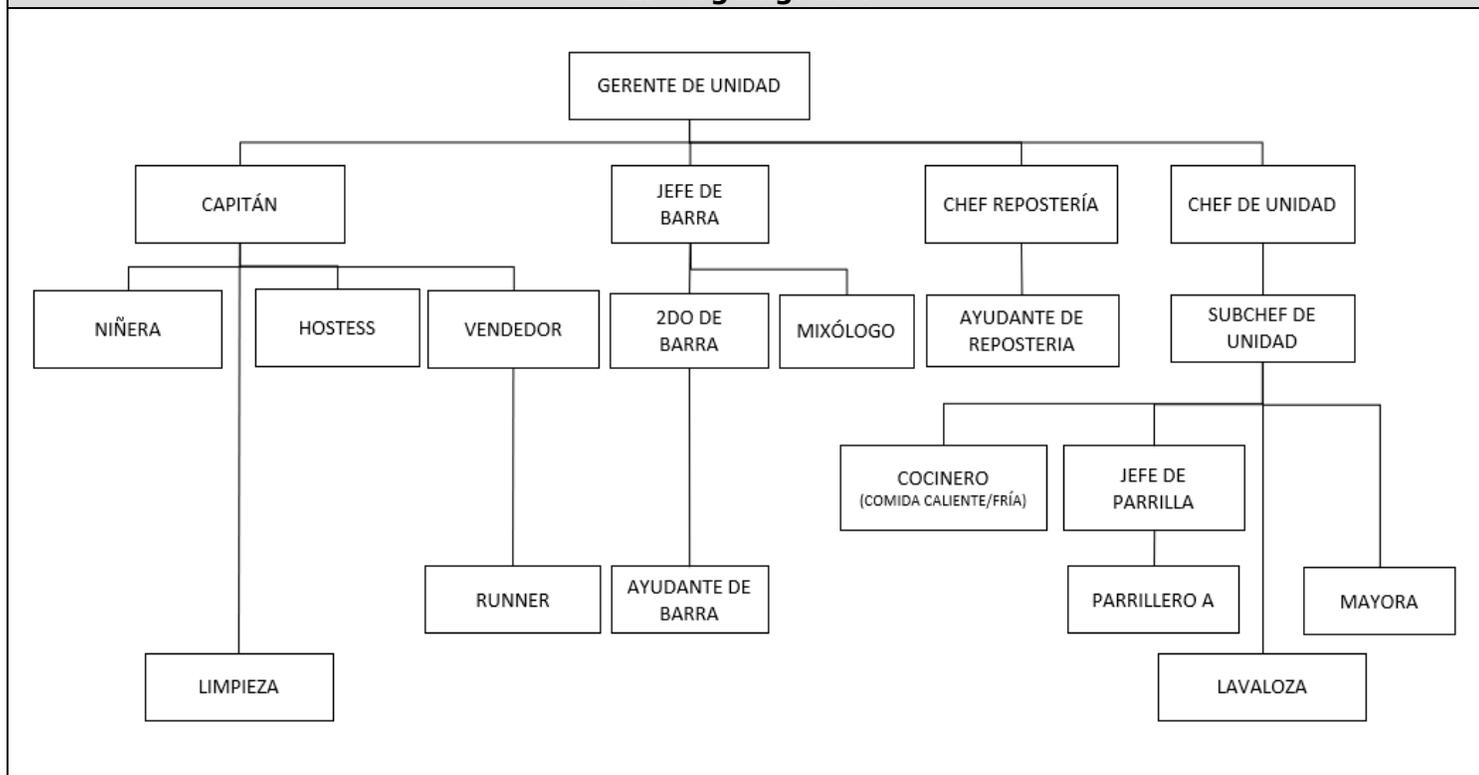
		DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Fecha de creación: 21-JUL-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 27-JUL-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Alejandro Villar

Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.

1.- Identificación del puesto

Nombre del puesto:	Hostess		
Área:	Piso	No. de personas en el puesto	2
Empresa:	María Argentina	No. personas que le reportan	0
Tipo de puesto:	Operativo		
Reporta a:	Gerente de Unidad		
Jornada:	Turno 1: De lunes a sábado de 12:00 a 20:00 horas descanso domingo Turno 2: De martes a domingo de 16:00 al cierre descansa lunes		

2.- Organigrama



3.- Objetivo del puesto

Responsable de iniciar la experiencia a los invitados al restaurante María Argentina, entre sus funciones se encuentra, dar la bienvenida a los invitados, asignar una mesa y asegurarse de la limpieza del espacio de espera y registro de la base de datos.

4.- Indicadores del puesto

INDICADOR	META	FRECUENCIA
Inventario de insumos a cargo	100%	Diario
Promoción de Mixología	100%	Diario
Orden y limpieza	100%	Diario

5.- Funciones generales	
Funciones	Responsabilidades
Al ingreso	Llegar 10 minutos antes de su hora de entrada con la finalidad de revisar su aspecto
	Acudir al baño de colaboradoras a poner el uniforme, verificando el aseo en el calzado
	Revisar que su aspecto sea perfecto (maquillaje, peinado, uñas, uniforme y zapatos)
	Ya con el uniforme y equipo completo acudir al briefing en donde pondrán atención a la información que indique el Capitán de Unidad, en la reunión se hablará de: <ul style="list-style-type: none"> • Faltantes • Productos a impulsar • Productos por terminarse • Plática de los puntos a trabajar en la jornada
	Acudir a caja por los insumos de la jornada, la cajera proporciona: <ul style="list-style-type: none"> • 2 teléfonos (fijo y celular) • 1 tableta Uber Eats • 1 tableta Open Table • 1 caja de tisanas y te
	Limpiar y ordenar el área de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Limpiar y acomodar el pódium • Limpieza de piso, depósito de dulces y cajones • Limpieza de los vidrios de la puerta por ambos lados • Limpiar el sillón de espera • Limpieza de la vitrina de cuchillos • Limpieza de la computadora, tableta y celular • Limpieza de los vidrios frontales de la parrilla • Limpieza de letreros de reservado • Limpieza y orden de estantería de cuchillos grabados • Limpieza de dispensador de gel (rellenarlo a diario)
	Acomodo de la pluma, marcador, tarjetas de la unidad, bitácora base, abrir base de datos (Excel), Listado de cuchillos grabados (Block de notas)
	Encender radio y colocar chícharo en el oído, sintonizar el radio en el canal que corresponda para tener comunicación con Capitán, Gerente, Chef, Caja y Barra.
	Revisar en el sistema si hay reservaciones y preguntar al Capitán de la Unidad sobre alguna reservación telefónica o comentario que se deba anexar a las reservaciones.
	El Gerente de la Unidad o Capitán a cargo indicará el producto que se deberá impulsar (en caso de alguna duda preguntar para poder estar segura que se conoce perfectamente el producto para impulsarlo correctamente)
	Usar el sistema OpenTable en cada invitado.
	En caso de que no haya mesas disponibles, ofrecer de manera amable el uso del sillón o bancas exteriores de espera.
	Nota la puerta exterior se cierra si está lloviendo o por indicación del Capitán

Servicio	<p>A la llegada de un invitado a la unidad se deberá: Protocolo Paso 1.- Abrir la puerta siempre con una sonrisa. Paso 2.- Decir: "Bienvenidos a María Argentina"</p> <p>Paso 3.- Una vez que el invitado ingreso, se presentara de la siguiente manera. <i>"Buenos días/tardes/noches soy (Mencionar solo su nombre)"</i></p> <p>Paso 4.- Preguntar: <i>"¿Cuenta con reservación?"</i> Paso 5.- En caso afirmativo revisar el sistema. Paso 6.- En caso negativo, darlos de alta en el sistema. Paso 7.- Preguntar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pregunta 1.- A nombre de quien ponemos la reservación • Pregunta 2.- Número de telefónico • Pregunta 3.- Tienen algún evento o están festejando algo • Pregunta 4.- ¿Desean terraza o salón? <p>Nota: Si traen niños se les asigna salón y ofrece periquera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pregunta 5.- <i>"Es la primera vez que nos visitan"</i> • Pregunta 6.- <i>"Hay alguna alergia algún alimento"</i> <p>Paso 8.- De ser afirmativa las preguntas 3 y 6 dar a aviso al Capitán de la Unidad. Paso 9.- Una vez dados de alta los datos, tomar el ticket y pedir a los invitados que la acompañen diciendo: <i>"Los acompaño a su mesa, les sugiero el día de hoy...(Mencionar recomendación del día o producto a promocionar) "</i></p> <p>Paso 10.- Acompañar al invitado a la mesa y presenta al Capitán de Unidad. <i>"Les presento a nuestro Capitán (mencionar su nombre) que los atenderá el día de hoy"</i></p> <p>Paso 11.- Entregar al Vendedor o al Capitán el ticket de OpenTable. Paso 12.- Retirase diciendo. <i>"Que disfruten su estancia en María Argentina"</i></p>
Cuchillo grabado	<p>Cuando se regresa de acompañar al invitado. 1.- Revisar el listado de invitados con cuchillo grabado. 2.- En caso de que el invitado tenga cuchillo grabado, hacer entrega al Vendedor o Capitán de la Unidad para que sean colocados en la mesa.</p>
Salida del invitado	<p>A la salida del invitado: Paso 1.- La Hostess sonriendo, deberá decir a los invitados. <i>"Espero que su visita a María Argentina haya sido una grata experiencia"</i> Paso 2.- Ofrecer un dulce o chocolate de cortesía. Paso 3.- Abrir la puerta al invitado diciendo sonriente. <i>"Hasta luego gracias por su visita"</i></p>
Reservación	<p>Reservaciones vía Open Table:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los invitados realizan la reservación por medio de la página de María Argentina https://www.mariaargentina.com/reserva 2. En cuanto el invitado termina su reservación, llega una notificación a la tableta Open Table. 3. Se toma la información y se captura en la bitácora de Excel. 4. Informar al Capitán de la Unidad. 5. Llevar el letrero de reservado a la mesa.

	<p>Reservación vía telefónica o WhatsApp.</p> <p>1. Los invitados realizan la reservación por vía telefónica al (722) 238 0922 o al WhatsApp (722)289 4421.</p> <p>Protocolo speech telefónico: Paso 1.-Atender el teléfono diciendo</p> <p><i>“María Argentina; Buenos Días/Tardes/Noches en que le puedo servir:”</i></p> <p>Paso 2.-Para reservaciones se deben recabar y anotar en sistema los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la persona a la que quedará la reservación • Día • Hora • Área de reservación • Cantidad de personas • Alergias • Menores • Festejan algo • Teléfono de contacto del invitado <p>Paso 3.-Terminar la llamada diciendo:</p> <p><i>“Le atendió... que tenga un buen día/tarde/noche”</i></p> <p>Paso 4.- Informar al Capitán de Unidad sobre la reservación. Paso 5.- Poner el letrero de reservado en la mesa una vez que el invitado solicita una reservación. Paso 6.- Agregar al invitado en el sistema OpenTable.</p>
Atención invitado	<p>Resolver dudas sobre el consumo del invitado.</p> <p>Aclarar cualquier inquietud que el invitado tenga sobre su reservación.</p> <p>Estar disponible para atender solicitudes, quejas y reclamos</p> <p>Ofrecer información sobre el establecimiento, proporcionar detalles sobre el restaurante, su historia, filosofía y atracciones locales.</p> <p>Inspeccionar el área de piso para garantizar que siempre esté limpio y bien ordenado.</p> <p>Mantenerse al día con respecto a los ofrecimientos en el menú y carta de vinos, su forma de preparación y/o tiempo de cocción.</p> <p>Conocer los ingredientes que contiene cada platillo para evitar problemas de alergias e intolerancias que puedan tener los invitados.</p> <p>Asegurarse que la mesa satisfaga las necesidades de los invitados.</p> <p>A los invitados que están acompañados por niños pequeños ofrecer una periquera</p> <p>Cuando veas que va ingresar un invitado en sillas de ruedas, abre ambas puertas y permite el acceso por la rampa, si fuera necesario ofrece ayuda y un lugar acorde.</p>
Promoción y venta	<p>Realizar venta de eventos especiales en coordinación con el Capitán de la Unidad.</p> <p>Incentivar el consumo de otros productos y servicios, promocionando ventas adicionales para aumentar los ingresos del restaurante, recuerda promocionar una bebida de mixología y un platillo de la carta.</p>
Seguridad alimentaria	<p>Asegurar la higiene y seguridad del área de trabajo y limpieza de utensilios.</p> <p>Garantizar que se sigan las normas de sanidad y protección de la inocuidad de los alimentos.</p>
Apoyo equipo	<p>Fomentar la cooperación y el trabajo en equipo, estimulando un ambiente de colaboración y camaradería entre sus compañeros de trabajo.</p> <p>Contribuir en la continuidad del servicio</p> <p>Mantener la disciplina y seguir las reglas del restaurante</p> <p>Apoyo al Capitán y Gerencia de Unidad en las labores que solicite.</p>

Cierre de unidad	Ejecutar las siguientes acciones al cierre de la unidad: <ul style="list-style-type: none"> • Acomodo del pódium • Verificar la limpieza del sillón de espera • Verificar la limpieza de la vitrina de cuchillos • Verificar que el mueble de la computadora este limpio y ordenado • Recoger Tablet, celular, caja de tizanas • Verificar la limpieza de los letreros de reserva • Verificar el llenado del gel antibacterial • Verificar la actualización de la base de datos (guardar)
	Realizar el inventario y reportar el stock y los productos faltante de: <ul style="list-style-type: none"> • Tizanas • Moños • Tarjeta de cumpleaños • Bolsas para llevar
Mantenimiento	Los reportes de mantenimiento se informan al Gerente de la Unidad o Capitán para que contacte al área de mantenimiento y programen las reparaciones, ejemplo: Goteras, vidrio roto, caída de cuadros, focos fundidos, etc.
Almacén	Llenar el formato de Requisición de material y entregar al área de Almacén
Sistemas TI	Informar al área de Sistemas cualquier desperfecto en los equipos de cómputo/tabletas (software-hardware) o señal de wifi.
Seguridad	Mantener un entorno de trabajo seguro y saludable aplicando las normas de higiene y seguridad y cumpliendo la normativa legal
	Revisar que se lleven a cabo las normas de seguridad e higiene en toda la unidad
Calidad	Mantener un alto nivel de calidad en la prestación del servicio para superar las expectativas de los invitados

6.- Relaciones internas y externas

Relaciones internas	Relaciones externas
Cocina / Piso / Barra	Invitados
Marketing	
Sistemas TI	
Recursos Humanos	Invitados VIP
Mantenimiento	

7.- Perfil del puesto

Formación académica:	Bachillerato concluido		
Sexo:	Femenino / Masculino	Estado civil:	Indistinto
Especialidad:	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de palabra • Capacidad para ventas • Servicio al cliente • Amabilidad / Cortesía 		
Años de experiencia:	6 meses de experiencia en puesto similar		
Competencias humanas:	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para trabajar varios turnos, incluidos los fines de semana • Habilidad para realizar varias tareas a la vez • Capacidad de mantener la calma y una actitud profesional en un entorno de trabajo de ritmo rápido. • Habilidad de comunicarse con seguridad. • Capacidad para crear experiencias 		
Competencias técnicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de la etiqueta propia de un restaurante • Conocimiento de las normativas de salud y seguridad • Experiencia en gestión eficiente de reservas • Excelentes dotes de comunicación (por teléfono y en persona) 		

Manejo de software:	<ul style="list-style-type: none"> • Soft Restaurant (deseable) • Open Table (deseable)
Idioma:	Inglés (A2) /Deseable

8.- Control de cambios		
FECHA	MODIFICACIÓN (SECCIÓN)	REALIZO (Puesto)
21 JUL 2023	Alta formato	Gerente Capacitación
27 JUL 2023	Llenado descripción del puesto	Gerente Capacitación