

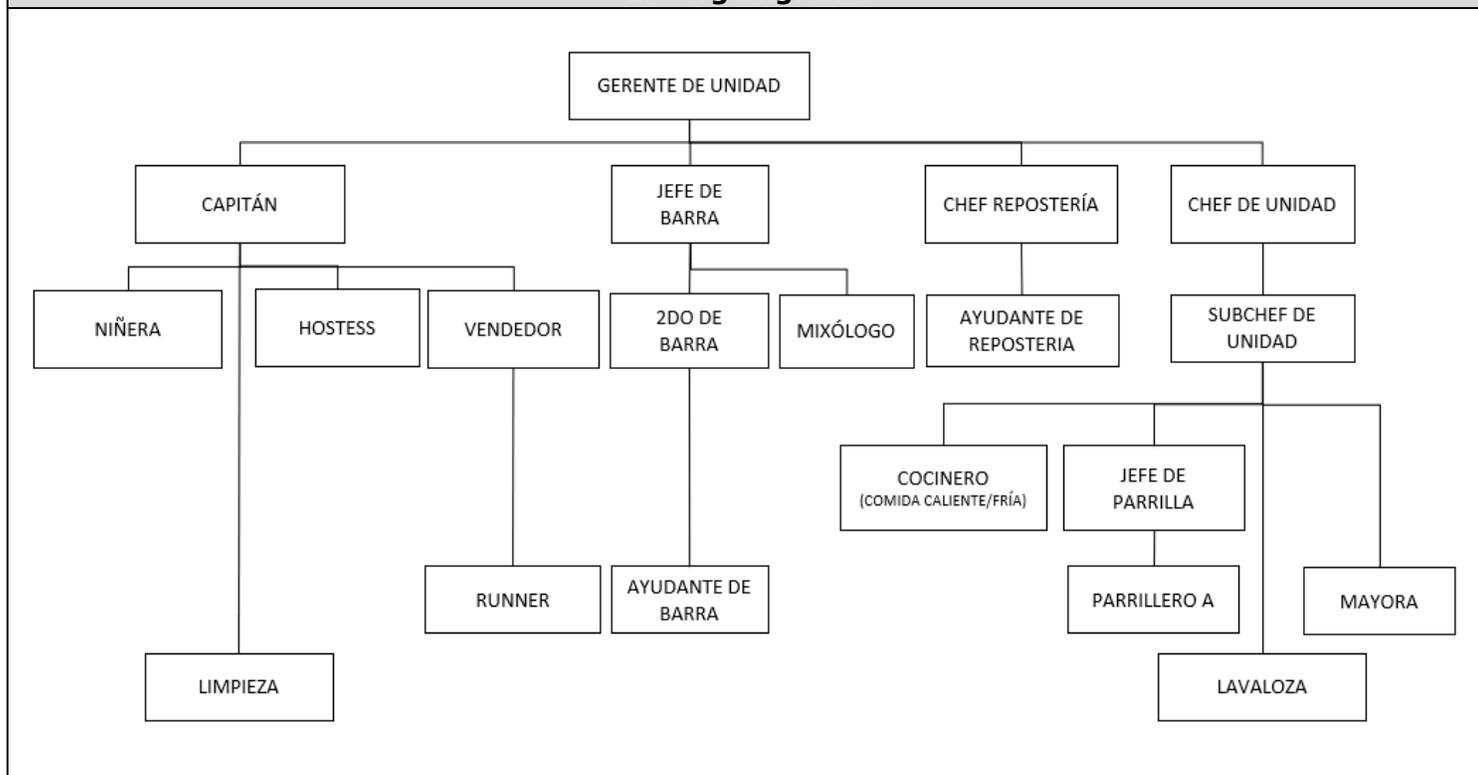
		DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Fecha de creación: 21-JUL-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 27-JUL-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Alejandro Villar

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

1.- Identificación del puesto

Nombre del puesto:	Vendedor (Asesor Gastronómico)		
Área:	Piso	No. de personas en el puesto	
Empresa:	María Argentina	No. personas que le reportan	
Tipo de puesto:	Táctico		
Reporta a:	Capitán de la Unidad		
Jornada:	De lunes a viernes: Apertura de 11:00 a 19:00 h. / Cierre de 14:00 al cierre Sábados y domingos: Apertura de 11:00 a 19:00 h. / Cierre 14:00 al cierre		

2.- Organigrama



3.- Objetivo del puesto

Encargado de garantizar la experiencia positiva en el restaurante María Argentina, mediante a secuencia del servicio, cubriendo todas las necesidades de los invitados de manera personalizada, también se encarga de la limpieza y desinfección de las áreas asignadas.

4.- Indicadores del puesto

INDICADOR	META	FRECUENCIA
Meta de venta	Variable asignada de acuerdo al promedio del año anterior y el mes anterior	Mensual
Indicadores de venta de producto con mayor rendimiento	Venta variable de productos	Mensual

5.- Funciones generales	
Funciones	Responsabilidades
Al ingreso	Llegar dos horas y media antes de la apertura a la unidad para montar el salón, limpiar cristales, loza y plaque, si hay reservaciones se asignan según Gerencia lo indique.
	Una vez terminado de montar la unidad se van 15 minutos al baño de colaboradores a poner el uniforme y equipo completo teniendo zapatos lustrados y una perfecta imagen.
	Revisar que su aspecto sea perfecto: cabello, uñas, uniforme y zapatos.
	Ya con el uniforme y equipo completo acuden al briefing en donde pondrán atención a la información. <ul style="list-style-type: none"> • En la reunión se hablará de: • Los faltantes • Productos a impulsar • Productos por terminarse • Plática de los puntos a trabajar en la jornada
	Ya tomadas las indicaciones del briefing los vendedores se van a sus estaciones revisando: <ul style="list-style-type: none"> • Que las mesas estén bien calzadas • Los sillones libres de moronas, migajas, basura, etc. • Los percheros libres de polvo • Revisar que los puntos de venta más cercanos a ellos estén funcionando en perfectas condiciones
	Verificar las estaciones y producto sugestivo
	Limpieza y sanitizado de mesas y sillas
	Ordenar equipo de trabajo y tenerlo listo (Cristalería, Plaque, servilletas y base para percheros)
	Iniciar la jornada con el siguiente material de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • 2 plumas cebrá • 1 plumón negro • 1 descorchador • 1 corta puros • 1 pollo • 1 calculadora • 1 soplete • 2 encendedores • 1 silbato • 2 limpiones amarillos • 2 caballos negros • 2 caballos blancos
	Talachas asignadas por el Capitán
Limpieza de privados (guarda polvos, pantallas, mesas limpias y pulidas, lámparas, silla, barrido y trapeado	
- Lavar el Cubremantel de piel y estense acomodar en su lugar en la parte de arriba -Manteles doblados y acomodados en su lugar	
-Lavar el tubo y limpiar los Calentadores -Limpiar y acomodar los Percheros -Guardapolvos limpios de las 20 y 30	
-Limpiar y rellenar el manage (salsas azucareras, vinagreras, sal, pimienta y catsup) -Lavar y cambiar la estopa al Chafing Dish lavar -Elaborar requisición y dejar en el buzón de la bodega	
-Afilan cuchillos para jamón ibérico y para carne -Acomodar los centros de mesa, macetas, botellas y candiles	
-Lavar, tallar los carros de servicio y acomodar en su lugar -Limpiar, rellenar los Saleros de Grill y acomodar en su lugar	
-Limpieza de las lámparas colgantes (las de cristal y las de los troncos) -Extintores (sacarlos de su base limpiar los botos y los extintores)	

Atención al invitado	Seguimiento de la secuencia de servicio
	Al recibir una mesa debe asegurarse que la información del Invitado este plasmada correctamente en el dossier y si hay algún evento que se festeje inmediatamente avisar al Capitán en turno
	Al ingreso de los invitados presentarse Protocolo: Paso 1.- Colocar el perchero del lado de la dama Paso 2.- El Vendedor se coloca en una parte visible de la mesa, a su lado izquierdo se coloca el Runner (en caso de ser posible), el vendedor dice: "Buenas tardes/ noches, bienvenidos a María Argentina, Sr. (Apellido), Mi compañero (Nombre del Runner) y su servidor (Nombre del vendedor) tenemos el placer de atenderles esta (tarde / noche), de requerir asistencia por favor no duden en contactarnos." "Good Afternoon/Evening, Mr. (Host´s name), I would like to introduce you to (Nombre del Garrotero), and Myself (Nombre del mesero) will have the pleasure to serve you this Afternoon/Evening. If you need anything please don´t hesitate in letting us know". Paso 3.- El asiento alto de cada mesa es el número uno, de ahí el vendedor contara hacia la derecha el número de invitados en la mesa Paso 4.- El vendedor después de la bienvenida procede con el montaje de todos los utensilios que han sido previamente desinfectados Paso 5.- Posterior al ofrecimiento del Mixólogo el Vendedor sugiere algo para tomar presentando las cartas de vinos y destilados Paso 6.- Sugiere las bebidas de acuerdo al perfil de cada Invitado. "¿Me permite mostrarles nuestra carta de bebidas donde les sugiero..., si tienen alguna duda estoy para servirles?". "Allow me to give you our drinks menu, I would like to suggest ..., if you have any questions please let me know". Paso 7.- Toma la orden de bebidas. Paso 8.- En caso de tener dudas, aclara las mismas. Paso 9.- Repite la orden, para confirmar que tomo los datos de las bebidas correctas y cantidad. Paso 10.- Retira los menús de bebidas.
	Comunicar las comandas de comida a los cocineros, prestando atención a prioridades y peticiones especiales (por ejemplo: alergias alimentarias)
	Llevar las comandas de la cocina a las mesas de los Invitado con rapidez y precisión
	Servir las bebidas y entrantes
	Asegurarse de que la comida se sirva siguiendo los estándares de seguridad
	Responder a las preguntas de los Invitados sobre los ingredientes del menú
	Informar al Capitán de Unidad sobre la opinión o peticiones de los Invitados
	Asegurarse de que las familias con niños pequeños tengan los menús infantiles y cubiertos para niños.
	Recomendar área de niños y explicar que contamos con una niñera
	Estar siempre al pendiente de la mesa que le toca, para proporcionar un servicio excelente.
	Participar en la celebración de cumpleaños.
	Apoyar al Capitán acercando el jamón ibérico para que se pueda ofrecer en mesa
	Al terminar los Invitados de comer, acercar el carrito de postres ofreciendo café, té, tizanas o alguno de nuestros digestivos.
	Al solicitar la cuenta el Vendedor se la da al Capitán para que se pueda cobrar previamente identificando la forma de cobro y si el Invitados necesita factura
	Una vez que el Capitán cobro la cuenta, el vendedor de manera muy educada solicita el boleto de valet parking para que puedan llevarle el vehículo de manera más rápida y no este nuestro invitado afuera parado

Al cierre de la unidad	Realizar el inventario de plaque y loza (reportar el stock/inicio/final/faltante: <ul style="list-style-type: none"> • Cuchara moka • Cuchara cafetera • Cuchara sopera • Cuchillo de presentación • Cuchillo de corte • Pala mantequillera • Tenedor • Plato con logo • Plato sin logo
	Limpieza del Salón y Terraza
	Lavado de las charolas, barra y grasa
	Limpieza de los carros de servicio y carro de jamón ibérico
	Limpieza de los puntos de venta
	Limpieza de los privados
	Retiro de la basura de los baños
	Sacar la basura del descamoche
	Lavado de la pared de runners
	Desincrustado de cubiertos
	Limpieza y trapeado del pasillo del personal
Limpia y ordenar estación de platos	
Limpieza profunda	Limpieza de Salón y Terraza
	Limpieza de vidrios de puerta principal, cocina, privado presidencial, salón, terraza por fuera y por dentro
	Limpieza de botellas de cava superior
	Limpieza de mesas (quitar chicles y limpiar bases)
	Limpieza de sillas (patas y asientos)
	Jardín limpio, ordenado y libre de basura
	Limpia macetas frontales de la Terraza
	Lavar y dar mantenimiento a los percheros
	Desincrustar plaque, platos con y sin logo
	Lavar y rellenar de saleros y vinagreras
	Lavado de rejillas de extractores
	Limpieza profunda de pantallas, candiles, macetas colgantes, extintores
	Limpieza de mesas de cuchillos y joyería
	Lavado de cristales, mesas y sillas de área de niños
	Lavado del área de basura
Lavado del área de lockers	
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 de los alimentos, presentación y servicio para superar las expectativas del invitado

6.- Relaciones internas y externas

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

7.- Perfil del puesto	
Formación académica:	Preparatoria o Bachillerato (concluido) (Deseable) Lic. Empresas Turísticas (Titulado) o carrera afin
Sexo:	Masculino Estado civil: Indistinto
Especialidad:	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para ventas • Servicio al cliente • Amabilidad / Cortesía
Años de experiencia:	2 años de experiencia en puesto similar
Competencias humanas:	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad física y resistencia para cargar bandejas pesadas y estar de pie muchas horas • 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
Manejo de software:	<ul style="list-style-type: none"> • Soft Restaurant (deseable)
Idioma:	Inglés (B1) /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