

	<b>FORMATO PERFIL DEL CARGO</b>		
		<b>CODIGO</b> FT-AD-14	<b>F. EMISIÓN</b> 18-02-08	<b>VERSION Y FECHA</b> 01

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>Denominación del cargo</b>	<b>Mesero</b>
<b>Proceso</b>	Servicio a la mesa de Alimentos y Bebidas
<b>Jefe Inmediato</b>	Jefe de Servicio
<b>Personas a cargo</b>	Ninguno
<b>Número de cargos</b>	Cinco (5)
<b>Nivel salarial</b>	Operativo
<b>Horario:</b>	Todos los días en turnos rotativos, incluyendo turnos partidos según la operación lo amerite.



<b>OBJETIVO DEL CARGO</b> (¿Propósito del cargo, Para qué existe?)
Atender a los clientes del restaurante, cumpliendo con los estándares de servicio establecidos para alimentos y bebidas por Hacienda del Bosque; con el fin de generar la total satisfacción de nuestros clientes.

<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>
1. Ingresar al área de trabajo con anticipación, debidamente uniformado y presentado, revisar aseo de mesas y sillas realizando la respectiva corrección, realizar mise en place necesario de cubertería, servilletas, platos, bandejas, salsas, saleros, pimenteros, individuales, para el servicio a la mesa, cartas, surtiendo los dos puntos fijos establecidos para ello.
2. Atender al llamado del jefe de meseros para la reunión de inicio de servicio, tomar atenta nota de las instrucciones, estar al pendiente de productos a impulsar y productos que no se puedan ofrecer, estar al pendiente de las asignaciones de zona y función específica.
3. Revisar el buen funcionamiento de la Tablet asignada para marchar los pedidos y del punto fijo destinado como soporte para ello, revisar la dotación de lapicero, encendedor, libreta de apuntes, recoge migas, descorchador o somelier, y paño de limpieza que debe tener.
4. Portar de manera correcta y pulcra el uniforme asignado
5. Hacer presencia en la zona asignada de servicio para estar al pendiente de la llegada de comensales para recibirlos y ubicarlos.
6. Atender a los clientes de la zona asignada, presentándose con nombre y apellido como encargado del servicio para la mesa en ese día, presentar la carta de alimentos y bebidas, realizar las recomendaciones respectivas, empezando por las bebidas, aperitivos, luego entradas, platos fuertes y por último postres y digestivos, montar la mesa con individuales, cubiertos, servilleta y salero-pimentero.
7. Llevar las bebidas respectivas a la mesa asegurándose que no pasen más de 5 minutos después de haber sido comandadas. Comandar en el Sistema Zeus todos los ítems solicitados por el cliente,

		<b>FORMATO PERFIL DEL CARGO</b>		
		<b>CODIGO</b> FT-AD-14	<b>F. EMISIÓN</b> 18-02-08	<b>VERSION Y FECHA</b> 01



<p>8. Estar pendiente de que sus pedidos lleguen a tiempo y completos a la mesa, cuando la comida este en la mesa debe desear buen provecho. Después de 4 minutos de servicio debe acercarse a la mesa e indagar como está la satisfacción de los clientes con respecto a los alimentos y si hay alguna inconformidad corregir inmediatamente.</p>
<p>9. Estar pendiente de recoger los platos desocupados y al observar vasos en un cuarto por terminar sugerir una segunda bebida, cuando son bebidas como agua en botella o gaseosa debe estar pendiente de resurtir las bebidas en los vasos. Toda la loza sucia debe ser llevada a la zona se lavado.</p>
<p>10. Al terminar los alimentos, sugerir postres y ofrecer café o aromática o un digestivo, recoger salero y pimentero si lo hay en la mesa y llevar la cubertería necesaria para el postre si el cliente lo solicita.</p>
<p>11. Al terminar el servicio la mesa debe estar totalmente recogida y al solicitar el cliente debe llevar la cuenta que solicitara en la caja, la cual debe revisar antes de emitir para pasar al cliente para confirmar que los cargos sean correctos.</p>
<p>12. Pasará la cuenta al cliente junto con la encuesta de servicio, recibirá el dinero y lo llevará a caja si es en efectivo, si es con tarjeta de crédito llevara el datafono a la mesa y realizara el procedimiento frente al cliente, recuerde siempre preguntar si desea incluir el servicio voluntario en la cuenta.</p>
<p>13. Despedir al cliente y desear un pronto regreso, agradecer por habernos visitado. Inmediatamente debe limpiar la mesa y dejarla impecable para recibir los siguientes clientes.</p>
<p>14. Durante todo el servicio estar al pendiente de cualquier solicitud de sus clientes, si se presentan inconformidades debe acudir al Jefe de Meseros para el manejo respectivo de la objeción o en otro caso al Chef o Gerente del restaurante para atender directamente la situación</p>
<p>15. Siempre diríjase con respecto a los clientes y compañeros. Evite tutear y dirigirse con demasiada confianza. Siempre diríjase al cliente como Señor o Señora.</p>
<p>16. Si la función asignada en servicio es en Cocina o Bar debe asegurarse de llevar correctamente los pedidos de las áreas de producción a la mesa, asegurándose de dejar pedidos completos, revisar platos o bebidas en presentación para asegurase que salen de acuerdo con el estándar, informar al mesero a cargo de cualquier anomalía o solicitud adicional.</p>
<p>Solucionar de manera rápida y satisfactoria los requerimientos de nuestros clientes.</p>
<p>16. Atender y participar activamente en actividades de inducción, capacitación, entrenamiento y mejoramiento que sean realizadas por la Fundación Zoológica de Cali - Hacienda el Bosque.</p>
<p>17. Y las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato u otros cargos Jerárquicos y necesarios para el cumplimiento efectivo y oportuno de los objetivos, metas y Misión de la Fundación Zoológica de Cali – Hacienda del Bosque.</p>



		<b>FORMATO PERFIL DEL CARGO</b>		
		<b>CODIGO</b> FT-AD-14	<b>F. EMISIÓN</b> 18-02-08	<b>VERSION Y FECHA</b> 01

<b>COMPETENCIAS</b>		
	<i>Requerimiento</i>	<i>Medio de Evaluación Soporte</i>
<b>Educación</b>	Preferiblemente técnico o mínimo bachiller, Cursos de Mesa y Bar o afines	Certificado de estudio
<b>Formación</b>	Conocimiento de manejo servicio a la mesa, protocolos de servicio, manejo de sistema, conocimiento básico de alimentos y bebidas.	Certificados
<b>Habilidades</b>	Actitud de servicio, buena expresión verbal y corporal, trabajo en equipo, buen manejo de trabajo bajo presión, capacidad de análisis.	Entrevista, referencias
<b>Experiencia</b>	1 año.	Certificados laborales, referencias.
<b>Responsabilidades</b>	Mantener confidencialidad de la información institucional. Buen uso de los recursos y equipos de la institución. Autocuidado y buen uso de los elementos de protección asignados. Buena presentación personal (Aspecto físico y uso de la dotación). Cuidado de la imagen institucional.	Clausula de confidencialidad

<b>RELACIONES INTERNAS</b>	<b>RELACIONES EXTERNAS</b>
<b>Gerente</b> Cumplir con el direccionamiento establecido por la alta dirección.	<b>Clientes</b> Registrar todas las quejas y reclamos expresados por el cliente. Ofrecer de manera oportuna la información requerida.

		<b>FORMATO PERFIL DEL CARGO</b>		
		<b>CODIGO</b> FT-AD-14	<b>F. EMISIÓN</b> 18-02-08	<b>VERSION Y FECHA</b> 01

<p><b>Jefes y miembros de la organización</b> Suministrar oportunamente la información solicitada respecto al funcionamiento de las gestiones.</p>	
--	--

