

SUMAC & MAMBO - SECUENCIA DE SERVICIO

- 1) Recibir y saludar con una cálida sonrisa.
- 2) En caso de que no esté el jefe de turno o encargado en la puerta, preguntar si tienen reserva e invitarlos a sentarse en alguno de nuestros sofás. Inmediatamente informar al responsable de la puerta que hay clientes esperando una mesa.
- 3) La persona encargada de recibir a los clientes le dará la bienvenida al restaurante y les preguntará si tienen reserva: Si la tienen, preguntar por su nombre y acompañarlos hasta la mesa asignada. En caso de que la mesa se vaya a doblar informarle al cliente el tiempo que tienen disponible para estar en la misma.

IMPORTANTE SI SON CLIENTES HABITUALES RECIBIRLOS POR SU NOMBRE.

Si no tienen reserva, preguntarles si vienen a comer o a tomar algo, para ver que mesa se les asignará. En caso de que la mesa que se les asigne este reservada posteriormente informarles antes de sentarlos el tiempo que tendrán disponible.

- 4) Antes de sentar a un cliente en su mesa, asegurarse de que la mesa esté completa y correctamente montada: Plato, cubierto, servilleta, vaso de agua y copa de vino (se puede adjuntar foto de montaje de mesa).

Chequear los asientos y asegurarse de que estén limpios y en condiciones.

En el caso de la mesa de la terraza preguntarle si son fumadores para ofrecerles cenicero.

TODAS LAS MESAS DE MAMBO DEBERÁN TENER LAS VELAS PRENDIDAS.

- 5) Entregar QR para que puedan escanear la carta. La misma la tenemos disponible en Castellano, catalán, inglés y francés.
Repartir primero a Mujeres por orden descendente de edad y luego a los hombres con el mismo criterio. Este orden se aplicará durante toda la secuencia de servicio (Servir vinos, bajar y retirar los platos.)

En caso de que el QR no funcione ofrecerles una carta física (Está disponible en Castellano, inglés y francés).

- 6) Una vez entregado el QR nos presentaremos ante la mesa dándoles a conocer nuestro nombre y les haremos saber que pueden preguntar sobre cualquier duda que tengan.
- 7) Antes de retirarnos ofrecemos **AGUA**.
- 8) Tomar orden de bebidas y ofrecer asistencia en caso de que sea necesario. Utilizar técnicas de upselling, ejemplo: Cuando piden combinados sin especificar marcas, sugerir marcas en orden ascendente de precio. Cuando una pareja pide dos copas de vino del mismo producto, ofrecer una botella.

Intentaremos siempre estimular y alentar al cliente para que se anime y pruebe algunas de nuestras cervezas artesanales. Quienes opten por esta opción de bebida se los invitará a que se acerquen a la barra para que puedan ver las diferentes variedades

que tenemos y puedan ser asesorados por nuestros maestros cerveceros.

SIEMPRE CUANDO TERMINAN DE PEDIR LA BEBIDA OFRECER AGUA PARA ACOMPAÑAR LAS MISMAS. REPETIR LA COMANDA EN LA MESA PARA REDUCIR MERMAS Y ERRORES.

Cualquier duda que tenga el comensal y no pueda responder, consultarlo en barra o pedirle al encargado de barra que vaya a la mesa a asesorarlos.

- 9) Tomar orden de comida. Antes de comenzar preguntar si alguien en la mesa tiene alguna intolerancia o alergia alimentaria. En caso de ser afirmativa la respuesta se debe informar al jefe de turno o al encargado para que se acerque a la mesa lleve la carta de alergenos y hable con el cliente para ver tipo y grado de alergia o intolerancia. **IMPORTANTE SIEMPRE QUE TENGAMOS UN CLIENTE CON ALGUNA CARACTERISTICA O NECESIDAD ESPECIAL A LA HORA DE ENVIAR LA COMANDA A COCINA SE DEBE INDICAR EN COMENTARIO LIBRE LO QUE PRESENTA, POR EJEMPLO: Carne bien cocida mujer embarazada o comensal con alergia a frutos secos.**

En caso de que no haya ninguna intolerancia o alergia tomamos la orden de comida ofreciendo asistencia en caso de ser necesario. Preguntar si van a compartir o si cada uno comerá lo suyo.

Por más que el cliente nos diga que van a compartir y que traigamos todo junto, **DEBEMOS PONER UN ORDEN A LA COMANDA**, esto ayudará a que cocina pueda organizarse mejor y no colapsar. Antes de retirarnos repetimos la comanda para evitar errores y nos fijamos como están de bebida: Si no tienen más agua ni bebida de la que están bebiendo se ofrece otra, se hace refill de vinos o cava.

Si el cliente tiene alguna duda que el camarero no sepa, preguntar en cocina siempre, NO inventar o mentir. Este punto es MUY importante para evitar problemas.

- 10) Se sirven primeros explicando cada plato. Si cada comensal come su entrante retirar el plato (Importante saber quién come cada cosa y no preguntar en la mesa.) Se debe prestar mucha atención al servicio que necesita cada plato, por ejemplo, si van a compartir llevar pinzas o cucharas según necesidad, naan pizza o pan naan llevar cortante, para el gazpacho cuchara.
- 11) Pedir feedback de entrantes, asegurarse que tengan todo lo necesario, ofrecer más bebidas, y manejar los tiempos de cocina para marchar los segundos.
- 12) Finalizados los entrantes, retirar los platos y cubiertos, limpiar la mesa y dejarla lista para plato principal.
- 13) **SERVIR PLATO PRINCIPAL**, presentando cada plato.
- 14) Feedback a los pocos minutos para asegurarse de que todo esté bien, o poder solucionar cualquier problema que existiera.
SIEMPRE QUE HAYA UN PROBLEMA SE LE NOTIFICA INMEDIATAMENTE AL JEFE DE TURNO O ENCARGADO YA QUE SERÁ ÉL QUIEN HABLE CON COCINA Y

POSTERIORMENTE CON EL CLIENTE.

- 15) **RETIRAR** platos y limpiar mesa. Solo deben quedar las copas y las bebidas.
- 16) Volver a los pocos minutos para ofrecer postre, cafetería, copas o cocktail.
Los postres siempre recomendamos acompañarlos con algunos de nuestros té, degustación de cerveza o vino dulce.
En caso de que el cliente quiera hacer postres se prepara la mesa para el mismo y al servirlo se explica.
- 17) Finalizada la cena y antes de entregar la cuenta se avisa al jefe de turno o Encargado para que pueda acercarse a la misma y pedir feedback general. En este punto también se puede preguntar como llegaron a nosotros para conocer más y mejor nuestros canales de venta, y también se puede recomendar según perfil de cliente alguno de los otros restaurantes que pertenecen al grupo.
- 18) **CHEQUEAR EL TICKET DE LA CUENTA DETALLADAMENTE ANTES DE ENTREGARLA** a la mesa para asegurarse que este todo correctamente apuntado o los descuentos o invitaciones correspondientes hechas, que no falte nada o que no haya nada apuntado que no corresponda a dicha mesa. Si han consumido más de la media por persona (entre 35 y 40 Euros aprox.), preguntarle al encargado o jefe de turno si se puede invitar unos chupitos de cortesía. Es una buena manera de generar un buen recuerdo de la experiencia en el restaurant y fidelizar clientes.
- 19) Si se cobra con tarjeta, nunca abandonar la mesa con la tarjeta del comensal. Si abona en efectivo, llevar SIEMPRE el vuelto a la mesa, nunca asumir que el cambio o dinero de más que se deje es propina a menos que el comensal así lo indique.
- 20) Si el cliente quedo feliz con lo que comió, con quien lo atendió y con la experiencia en sí, es el momento de entregarle nuestra tarjeta de TripAdvisor. Aquí le diremos que sí quiere compartir su experiencia en Sumac & Mambo o si saco alguna foto y también quiere compartirla nos ayudaría mucho y se lo agradecemos.
- 21) **DESPEDIRSE** con una calidad sonrisa, e invitarlo a volver cuando quiera. Si el comensal no se retira de la mesa una vez que ya pagó, seguir siempre pendiente de la mesa, puede que se quiera quedar por unas copas o algún café.
- 22) Dejar la mesa lista para recibir al nuevo comensal.

Muchas Gracias !!