



INFO@ANITAFLOW.COM

PROTOCOLO DE EMPRESA

OBJETIVOS

El manual tiene como objetivo establecer estándares que permitan realizar tareas fijas iguales para todos los locales. Mejorar la calidad del servicio, la organización de la sala y las varias dinámicas es sinónimo de satisfacción del cliente. Actividades diarias perfectamente realizadas que favorezcan al desempeño de todo el personal, la organización en general basándose en técnicas hoteleras y gastronómicas enriquecidas con habilidades propias de cada individuo. Encontrar la eficiencia operativa para obtener calidad humana y empresarial es posible. A su vez crear como resultado un clima laboral positivo que influya y se vea reflejado decisivamente en el bienestar del cliente manejando siempre normas de higiene y de sanidad tanto del establecimiento, del personal que trabaja en el lugar, como de los alimentos que se preparan y se expenden a los clientes.

www.anitaflow.com

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO

HORARIOS

- Será entregado por su encargado con 15 días de antelación
- Los cambios de horarios se tendrán que solicitar al encargado con al menos 15 días de antelación

BANCO DE HORAS

- Se acumulan horas extras o se restan las horas no realizadas para poder recuperarlas o ser abonadas. Ese cómputo se realizará a mes vencido

ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

- Es responsabilidad de cada empleado llegar puntual a su puesto de trabajo. Correctamente uniformado y a la hora programada. Llegando tarde se está provocando una carga extra de trabajo a los compañeros, con el consecuente deterioramiento en la calidad de servicio. Si surge un imprevisto que imposibilita llegar al trabajo, hay que avisar lo antes posible al encargado y justificar los motivos del retraso
- El encargado del local apuntará cada falta leve por retraso en una hoja. Quien provoca el retraso tendrá que firmar dicha hoja como confirmación
- A la hora marcada como entrada, el trabajador tiene que estar cambiado y preparado para empezar a realizar las tareas asignadas

UNIFORME Y HIGIENE PERSONAL

- El uniforme es un elemento fundamental y deberá permanecer limpio y sin manchas, deberá estar planchado y bien colocado en todas sus partes
- Cada camarero tendrá que empezar el servicio con un bolígrafo y un abridor, sacacorcho
- Es muy importante mantener la higiene, acudir al trabajo limpio y aseado, evitar el pelo suelto, manos siempre limpias, uñas sin esmaltes, barba corta y bien arreglada. El maquillaje debe ser mínimo y muy suave, evitar perfumes intensos. Evitar joyas, bisuterías y piercing.

ENFERMEDAD

- Avisar el encargado de local lo antes posible. En caso de no encontrarlo llamar a Desarrollo Humano
- Coger la baja médica o justificante, aunque sea solo por 1 día y enviar el certificado a Desarrollo Humano

BOTIQUÍN Y MUTUA

- En cada local hay un botiquín. Sírvanse con lo necesario.
- Necesitando ayuda externa, con el permiso del responsable, dirigirse al centro de la Mutua designada, donde el tratamiento será gratuito. Siempre hay que coger el justificante de asistencia o de baja médica entregar el mismo en el departamento de Desarrollo Humano



COMIDA DE PERSONAL

- Durante un turno de 8 horas corresponde una pausa para la comida de 20 minutos. Cada local ofrece gratuitamente a sus empleados un menú semanal. El empleado cada inicio de semana, visionando el menú informará al encargado sobre el deseo de recibir o no cada uno de los platos
- Quien no quiera el menú contemplado por la empresa, podrá traer de casa su menú utilizando el mismo tiempo de 20 minutos para consumirlo
- Se dispone de agua y refrescos para el personal durante todo el servicio
- Queda totalmente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas durante el turno de trabajo

ESTRUCTURA, UTENSILIOS Y OBJETOS

- La limpieza es la principal forma de prolongar la vida del mobiliario, maquinarias y del local entero. Evitar los golpes, respetar y cuidar todo lo que es la estructura del local

FUMADORES

- En cada local, los encargados definirán las pausas y los tiempo para fumar. La empresa pide responsabilidad y decoro.
- Minimizar las interrupciones de servicio dedicada al tabaquismo. Nunca fumar en sala o delante del cliente
- Pedir permiso al responsable del local para cada ausencia
- En las horas claves de 10 a 11, de 13 a 16h y de 20 a 23hs queda prohibido salir del local a fumar.

TELÉFONOS MÓVILES

- No se permite el uso durante el horario de trabajo, excepto autorizado por el encargado o durante la pausa comida
- Si alguien del personal quiere dejar un teléfono de contacto a un familiar, será el fijo del local. urgencias familiares-

NÓMINAS

- La empresa pagará sus empleados entre el día 1 y 5 de cada mes
- En cada ocasión será el encargado a informar el dia exacto de cobro
- Las nóminas se pagan directamente en el departamento de Desarrollo Humano. En la calle Ramón Turró, 186 de Barcelona
- En el caso de dudas o posibles errores en nómina, parlamentar con el propio encargado eventuales revisiones y/o consultas



PROPINA/TIPS

- La propina es un mérito de equipo. Sin la colaboración de barra y cocina sería imposible recaudar. La propina se repartirá entonces con una proporción de 50% para el camarero mismo y el 50% restante compartido entre cocina, barra y encargados y los Runners.
- las propinas se abonan todas juntas, mes vencido, al encargado en mano. En este sobre vendrán los descuentos en caso de haberlos, a nombre personal de quien corresponda con detalle el motivo. Cada camarero tiene el absoluto derecho de revisar esta lista para ver el motivo.

Los días de pago de propinas serán estos:

Mayo 2019: pago día 15

Junio 2019: pago día 18

Julio 2019: pago día 17

así sucesivamente cada mes... dependiendo de que sea un día hábil.

BAJA VOLUNTARIA/RENUNCIA

- El trabajador que desee renunciar a su puesto de trabajo, tendrá la obligación de ponerlo en conocimiento de la empresa por escrito y con una antelación de 15 días.

CURSOS

- Los cursos de Prevención de Riesgos Laborales y el de Manipulación de Alimentos, son cursos obligatorios y se realizan vía telemática. La empresa facilitará dichos cursos
- Los cursos de técnicas de trabajo y formación interna serán obligatorios y presenciales.

4. RELACIÓN CON EL CLIENTE

NORMAS PRINCIPALES

Cada empleado tiene que tener en cuenta los siguientes puntos:

- Ponerse en el lugar del cliente. Un cliente busca evitar problemas, busca sonrisas, simpatía y pasarlo bien disfrutando de nuestros productos y servicios
- Mostrar disponibilidad en atender y ayudar a los clientes
- Considerar la imagen personal como parte del servicio
- Nunca un NO como contestación. Dirigirse al encargado para solucionar cualquier problema
- Escuchar con atención y expresarse con claridad. Imprescindible lograr una óptica comunicación
- Convertir las quejas en oportunidades para mejorarse
- Respetar a los compañeros trabajando en equipo
- Cada día puede ser útil para aprender, mejorar habilidades y aumentar conocimientos



5. PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS (Amonestaciones)

Es importante que el trabajador comprenda y acepte como propias las normas y condiciones de su trabajo en LA EMPRESA para que pueda concentrar todos los esfuerzos en el trabajo y evitar problemas disciplinarios.

Las faltas se clasifican como **leves, graves o muy graves** en función de las consecuencias de la conducta infractora: empleados, clientes o instalaciones.

Hay una serie de faltas que afectan gravemente al servicio, por ejemplo:

- Falta de puntualidad
- No comunicar cambio de domicilio y teléfono
- Contestar o discutir una decisión del encargado
- Discutir con otros trabajadores en sala durante el servicio. Peor discutir con clientes
- No llevar el uniforme o llevarlo descuidado
- La falta de aseo
- Simular enfermedad
- Incumplir órdenes e instrucciones de la empresa
- Descuidar la conservación de los géneros y materiales
- Cambiar el horario con otro compañero sin autorización del encargado
- Emplear para uso propio artículos y prendas de la empresa, o extraerlos de las dependencias sin previa autorización
- La embriaguez o consumo de drogas durante el horario de trabajo o fuera de establecimiento vistiendo el uniforme
- No atender al público con la corrección y diligencias debidas
- Cometer imprudencias durante el trabajo que pudieran implicar riesgos de accidente para uno mismo, para otros trabajadores o terceras personas
- Cometer robo, hurto o malversación dentro de la empresa
- Fraude, deslealtad o abuso de confianza en las gestiones encomendadas
- Violar el secreto de la correspondencia, documentación o datos reservado a la empresa. Revelar el contenido de estos a personas extrañas a la misma
- La disminución voluntaria y continuada en el rendimiento de trabajo normal o pactado

