

PROTOCOLO DE HAMACAS

Dossier



· LA TRIBU ·

JAZBA

NORMAS A CUMPLIR EN EL ESTABLECIMIENTO

- Está terminantemente prohibido comer fuera del horario establecido.
- No se permite beber nada que no sea bebida de personal.
- Prohibido consumir las mermas. **(Se apuntan en la hoja de mermas)**
- Sólo se permite fumar fuera del horario de trabajo **(excepto que el supervisor considere que es posible)**.
- Prohibido fumar y consumo de estupefacientes dentro del establecimiento. Provocará despido disciplinario.
- Los retrasos y faltas injustificadas **(salvo por fuerza mayor)** constituyen faltas leves. A la tercera se procederá al despido disciplinario.
- Los cambios de horario no están permitidos a no ser que sean por fuerza mayor o con mucha anticipación.
- Obligación de registro horario justo antes de incorporarse al trabajo, ya preparado con el uniforme.
- No se permite el consumo como cliente vestido con uniforme de la empresa. Si has terminado tu turno, debes de quitarte el uniforme si vas a permanecer en el local.
- No está permitido sacar ningún tipo de comida ni bebida del local, aunque sean sobras, se considerará hurto.
- Si vienes en calidad de cliente no puedes entrar en las barras o cocinas, debes pedir a los camareros la consumición y posteriormente abonarla.
- Los responsables son los únicos que toman decisiones o gestionan alguna queja de clientes

TU IMAGEN

-Aseo personal diario, trabajáis cara al público.

- **OBLIGATORIO UNIFORME:** Debe estar limpio y planchado.
- Si tienes pelo largo debe ir recogido.
- Lávate los dientes antes de cada servicio.
- No utilizar perfumes muy fuertes.
- Debes llevar la barba cuidada o afeitada.
- Las uñas deben estar cortas y cuidadas, limpias y sin ningún tipo de resto

RECUERDA:

Estás en relación directa con los clientes, ellos se fijan en ti.

TU ERES LA IMAGEN DE LA EMPRESA

RESERVAS

- Disponemos de una central de reservas, donde hay atención al cliente de 11-15h y de 18-22h. Fuera de ese horario se podrán realizar las reservas desde la web latribujazba.com o en el local, solo los responsables. **(Siempre hay alguien con autoridad para hacerlo)**

BIENVENIDA/ACOGIDA DEL CLIENTE (EN CASO DE QUE NO HAYA HOSTES)

- Cerciorarse que toda la parcela de hamacas este limpia y en buenas condiciones para la llegada de clientes, comprobar las mesas limpias sin "chorreones". Si no fuese así comunicarse con el guarda.
- Preparar la mesa de servicio: manteles, cubiertos, platos, ceniceros, cartas, cubo con agua y bayetas.
- No esta permitido las neveras, consumo bebida y comida ajena al restaurante, comprobar su existencia antes de cobrar la hamaca. Sólo se permite agua y alguna comida de niño
- Cuando esta todo el equipo (fines de semana) se dividen por zonas y se cercioran de mantener la zona de hamacas perfectamente limpia.
-
- Mirada 360°. Fijamos un punto en los pasillos por si tenéis que hacer parada allí será siempre. De esta forma, los clientes saben dónde encontraros.

1.1 RECEPCIÓN

El cliente a su llegada debe notar que la persona que le atenderá en su hamaca le recibe con agrado y le saluda cortésmente (cálida y amablemente) con una sonrisa y mirándole a la cara/ojos. (manteniendo un permanente contacto visual)

1.2 RECONOCIMIENTO

En La Tribu Jazba se ha de reconocer a los clientes habituales

- Si es un cliente habitual, se le llamará por su nombre "Buenos días Sr. XXXX, nos alegra verle de nuevo", Si se trata de un cliente no reconocido "Buenos días, Sr/Sra. bienvenido a XX"

Así pues en La Tribu Jazba le damos una importancia capital a reconocer a nuestros clientes por su nombre y en utilizar durante la comunicación la información facilitada en los análisis de ese día . **El objetivo es sorprenderlos adelantándonos a sus gustos.**

1.3 CONFIRMACIÓN DE RESERVA

5 minutos antes de la apertura deben organizarse todas las reservas , asegurándose disponibilidad.

A la llegada del cliente indagaremos si el cliente tiene reserva o no.

Se espera 30 minutos antes de quitar la reserva, y en la medida de lo posible se espera, para evitar conflicto cuando lleguen, a no ser que tengamos gente esperando y nos ceñimos a la media hora (la hostes llama a los 15 minutos de retraso)

- En caso afirmativo se le acompañará a su hamaca.
- En caso negativo. Se informará sobre la disponibilidad. En caso de espera se informará del tiempo estimado.
- Si hay alguna queja se avisa al encargado para que la solvante en el momento, no debemos permitir que ningún cliente abandone las instalaciones en desagrado.

ACOMODACIÓN

Todos aquellos clientes acomodados se le ofrecerá una bebida o cocktail .

- Preguntar si fuman y ofrecer un cenicero de playa
- Preguntar por reserva de mesa o explicar para lista de espera o comida en carta de snack.
- Se cobran hamacas al llegar .

TOMA DE COMANDA

3.1.Recomendaciones.

Esta en nuestra mano vender más o menos, cuando el cliente está sentado se le ofrecerá un aperitivo, tapa o plato rápido. (¿Le apetece un vermouth casero y un espeto mientras se decide con la carta?)

3.2.Carta

La explicación del acceso a carta por QR ha de ser efectuada por el camarero que atenderá la mesa. Solo en caso de imposibilidad de éste será entregada por el jefe de rango.

COBRO

- Todas las comandas de hamacas se pagan en hamacas , no se juntan cuentas con arriba . son zonas independiente, solo se harán excepciones bajo criterio de encargado de hamacas . con cariño se explicará al cliente la facilitación para vosotros.
- Las hamacas se cobran en el momento.
- Las bebidas se cobran también en el momento . la comida cuando se retiran todos los platos y han terminado de comer.

SOLO SE ABREN CUENTAS A CLIENTES HABITUALES

- Se intentara cada media hora hacer barrido de cuentas, para mantener las menos cuentas acumuladas y así poder disfrutar de vuestro control de la parcela.

REPOSICION BEBIDA

La efectuará el camarero de zona

Hemos de estar siempre pendientes del consumo de la bebida para su reposición, tanto en servicios de copa como de botella. Ante su consumo siempre ofreceremos la posibilidad de reposición .

- Es importante estar vendiendo continuamente .
- Horas de venta :
 - A su llegada 11-12 am: VENTA DE COCKTELES Y BATIDOS
 - Tras la comida 17h: copas y cócteles

En temporada dispondremos de un ayudante que retirara bebidas sucias y nos bajara la bebida .

LIMPIEZA

- Zona limpia: Siempre que vamos para arriba nos llevamos vasos vacíos en la bandeja. Se aprovechan los viajes para arriba llena la bandeja y mirada siempre hacia el cliente
 - Los platos de comida no pueden estar vacíos más de 15 min en las mesas de hamacas . higiene por las moscas.
 - Estar alerta del mantenimiento y hamacas rotas para avisar a Joaquín. Debéis velar por la comodidad de los clientes.
- El turno que cierra es responsable que la parcela de hamacas se quede limpia y ordenada para el turno de cenas se vea en buenas condiciones.
- En temporada vendrá un refuerzo que realice esa labor los fines de semana . Si no está , es vuestra responsabilidad .

FIN DE TURNO

CIERRE

- Cuando un cliente deja su sombrilla automáticamente se ordenan las hamacas y limpia la mesa.
- Toda la zona limpia de platos y vasos. La mesa de servicio totalmente ordenada para el día siguiente.
- Antes de irme dejo todas mis cuenta cobradas y facilito a mi compañero que realice lo mismo , así solo se quedará pendiente de atención de cliente y ventas .

DESPEDIDA Y FEEDBACK

La despedida es el proceso que efectúan nuestros clientes desde el abandono de su mesa hasta el abandono del local. Para este proceso en La Tribu Jazba prestaremos mucha atención a:

- A todos nuestros clientes se les informará del "See you Later".
- Recordar mantener siempre impoluta la mesa de servicio. Debemos dar imagen de limpieza .

Se le preguntará que tal fue su día , si hay queja la comunicaremos a encargados , y las quejas recurrentes a Jesús por Amelia para dar solución cuanto antes .

Despedida

Siempre despedimos al cliente con una sonrisa deseándole un buen día o un hasta pronto, Sr.XXXX, (esforzarse por recordar y utilizar el nombre de nuestros clientes cuando tenemos la seguridad de reconocerlos).