

UNA GUÍA PASO A PASO

MANUAL DE MESEROS Y CAPITANES

Colección
**CÓMO HACER
BIEN Y FÁCILMENTE**

000089

trillas 

Colección CÓMO HACER BIEN Y FÁCILMENTE

Es una extensa colección de manuales de consulta práctica, creada para auxiliar a la familia en la resolución rápida y sencilla de los problemas que surgen repentinamente en el hogar; al estudiante técnico en sus trabajos escolares y, sobre todo, a aquellas personas que buscan la superación personal a través del aprendizaje de algún oficio.

Este conjunto de obras abarca actividades como plomería, albañilería, electricidad, carpintería, tapicería, conservación de alimentos, salchichonería y muchas otras.

Textos breves, precisos y accesibles, así como una gran cantidad de fotografías, ilustraciones, diagramas y esquemas, se complementan para guiar al lector, paso a paso, hacia la adquisición de los conocimientos que le permitirán desarrollar las habilidades que exige el dominio de la actividad de que se trate.

Cómo hacer bien y fácilmente es la opción más viable que tenemos todos para contribuir con nuestros propios recursos al mejoramiento de la economía familiar y personal, ya que nos brinda la oportunidad de iniciarnos en un trabajo que, quizá más adelante, llegue a convertirse en una fuente de ingresos permanente.



000089

N.L.A.
7043

658.386/

UNA GUÍA PASO A PASO

MANUAL DE MESEROS Y CAPITANES



Coordinación: **Luis Lesur**



EDITORIAL
TRILLAS 
México, Argentina, España
Colombia, Puerto Rico, Venezuela

19/06/06

Catalogación en la fuente

Lesur, Luis

Manual de meseros y capitanes : una guía paso a paso. -- México : Trillas, 2003.

80 p. : il. col. ; 27 cm. -- (Cómo hacer bien y fácilmente)

ISBN 968-24-6846-9

I. Meseros - Manuales, etc. I. t. II. Ser.

D- 642.6'L173m

LC- TX925'L4.5

La presentación y disposición en conjunto de MANUAL DE MESEROS Y CAPITANES. UNA GUÍA PASO A PASO son propiedad del editor. Ninguna parte de esta obra puede ser reproducida o transmitida, mediante ningún sistema o método, electrónico o mecánico (incluyendo el fotocopiado, la grabación o cualquier sistema de recuperación y almacenamiento de información), sin consentimiento por escrito del editor

Derechos reservados

© 2003, Editorial Trillas, S. A. de C. V.,
Av. Río Churubusco 385, Col. Pedro María Anaya,
C.P. 03340, México, D. F.
Tel. 56 88 42 33, FAX 56 04 13 64

División Comercial, Calz. de la Viga 1132, C.P. 09439
México, D. F., Tel. 56 33 09 95, FAX 56 33 08 70

Miembro de la Cámara Nacional de la
Industria Editorial, Reg. núm. 158

Primera edición, abril 2003
ISBN 968-24-6846-9

Impreso en México
Printed in Mexico

Esta obra se terminó de imprimir y encuadernar
el 30 de abril del 2003,
en los talleres de Rotodiseño y Color, S. A. de C. V.

BM2 100 IW

En la elaboración de este manual participaron:

Diseño gráfico y fotografía

Carlos Marín
Olivia Ortega

Producción

Graciela Hernández
Blanca Chávez
Gabriela Molina
Gabriela Estrada
Itzel Valenzuela

Colaboración

Hotel Camino Real Sumiya Cuernavaca, Interior Fraccionamiento Sumiya s/n, colonia José Parres C.P. 62550, Cuernavaca, Morelos.
Teléfono (01 7) 3 20 91 99

Restaurante "Algarabía", Domingo Diez s/n, colonia Del empleado Cuernavaca, Morelos. Teléfonos (01 7) 3 17 74 62 al 65.

Restaurante "La Pancha", Rufino Tamayo 26, colonia Acapatzingo, Cuernavaca, Morelos. Teléfono (01 7) 3 12 81 86.

Restaurante "El Gallinero", Leyva 94, colonia Centro, C.P. 62000, Cuernavaca, Morelos. Teléfono (01 7) 3 12 74 25 y 3 12 74 44.

Introducción	6
El personal del comedor	10
Gerente del restaurante	11
Gerente del comedor	11
Capitán de meseros	12
Somelier o sumiller	12
Recepcionista	12
Cantinero o barman	12
Encargado del guardarropa	13
Garrotero o ayudante de mesero	13
Mozo de piso	13
Cajero	13
Meseros y meseras	14
Ventajas y desventajas	15
Características personales	16
Muebles y equipos	20
Muebles	21
Mesas	21
Sillas	22
Aparadores	22
Carros	23
Tijeras	23
Marmitas o carros calientes	23
Parrillas o estufas	23
Mantelería	24
Manteles	24
Servilletas	24
Delantales	27
Vajillas	27
Platos	27
Tazas	28
Salseras, mantequileras, etc.	28
Platones	29
Jarras	29
Cubiertos	30
Cucharas	30
Tenedores	31
Cuchillos	31
Cristalería	32
Vasos	32
Copas	32
Jarras	33
Otras piezas para la mesa	33
Preparación para el servicio	34
Montaje de las mesas	35
Colocación del servicio en la mesa	39
Servicio americano	39
Servicio francés	40
Servicio de banquetes	41
Buffet	41
Smorgasbord	42

Arreglo de los aparadores	42
Conocimiento del menú	43
Entremeses	44
Ensaladas	45
Sopas	46
Pastas	46
Huevos	47
Carnes, aves, pescados y mariscos	47
Salsas y condimentos	49
Postres	50
Quesos	51
Especialidades	51
Bebidas	52
Vinos y licores	52
Recepción del cliente	53
Reservaciones	54
Antes de empezar	55
Bienvenida en la puerta	55
Asignación de mesa	55
Tiempos	57
Cócteles y bebidas	57
Presentación del menú	58
Toma de la orden	58
Colocación de la orden	59
Servicio a las mesas	61
Estilo del lugar	62
Levantar la orden de la cocina	62
Charolas	62
Quién primero, quién después	63
Qué primero, qué después	64
Bebidas	65
El servicio	67
Retirando los platos	69
Limpieza de la mesa	70
Trato	71
Atención a niños	71
Atención a discapacitados	71
Clientes difíciles	72
Quejas	72
Higiene	73
Seguridad	73
La cuenta y el pago	74
Presentación	75
Pago	76
Propina	77
Pago en la caja	79
Corte	79
Sistemas computarizados	79
Limpieza del comedor	80

INTRODUCCIÓN



En un restaurante se vende la comida que se prepara en su cocina y en su comedor se atiende a los clientes que acuden no sólo para alimentarse, sino también para pasar un buen rato. La satisfacción del cliente depende tanto de la calidad y precio de la comida como de la manera en que le sirven en la mesa.





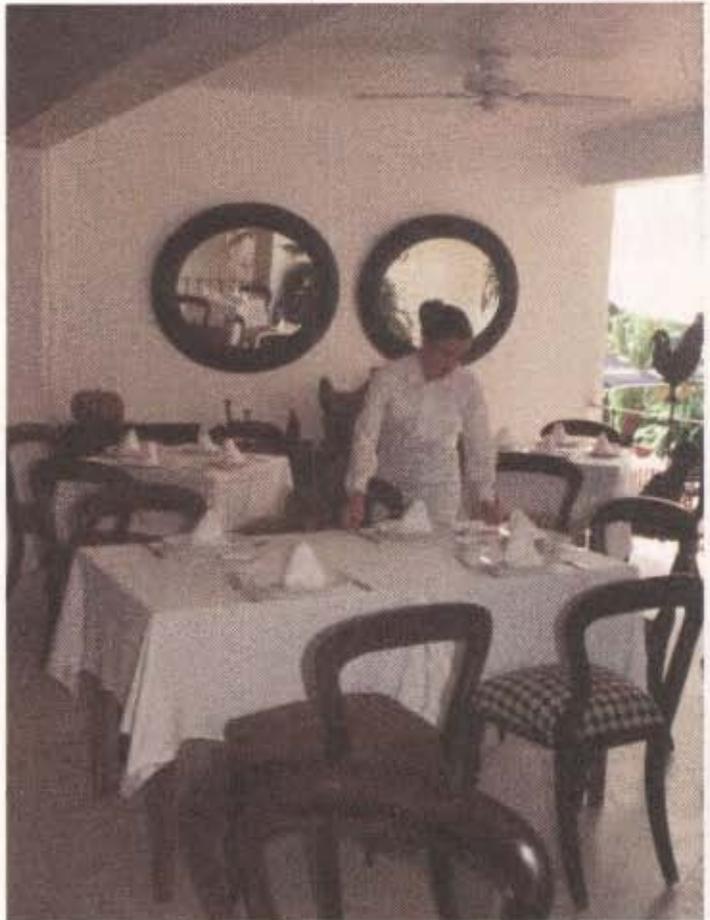
Este manual tiene que ver con esa parte tan importante de la vida y el éxito de un restaurante que es la atención de una mesa, realizada directamente por los meseros y meseras, capitanes y capitanas de meseros, garroteros y garroteras, supervisados por la gerencia o administración del negocio.

El capitán o capitana de meseros es una persona que conoce perfectamente el oficio de mesero y seguramente alguien que lo fue por algún tiempo. Él o ella dirige y coordina dentro del comedor a todo el personal que atiende directamente a la clientela.

El capitán es el capitán, pero el personaje central en el comedor es el mesero que, en los establecimientos pequeños, muchas veces es el único que atiende a la clientela, y es al mismo tiempo capitán, mesero y garrotero, y a veces hasta cajero.

La atención de una mesa, la calidad con que se sirve, la oportunidad y perfección con que se hace, la cordialidad y profesionalismo con que se trata a los clientes, es parte importante del éxito que puede tener un restaurante.

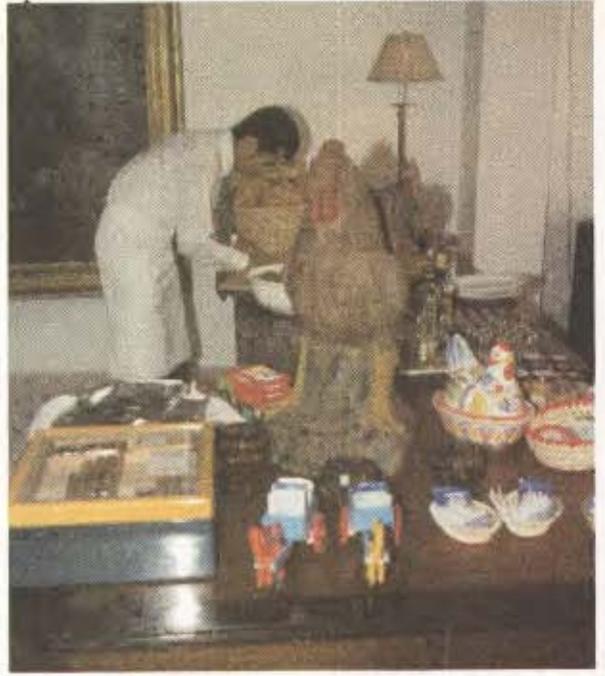
El papel del personal del comedor no es solamente llevar y traer las órdenes del comedor a la cocina, sino también contribuir a hacer de las comidas de sus clientes una ocasión memorable y placentera, que ellos recompensan con propinas.



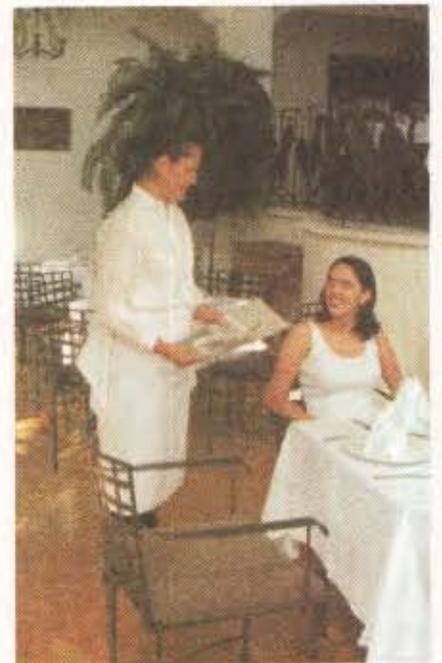
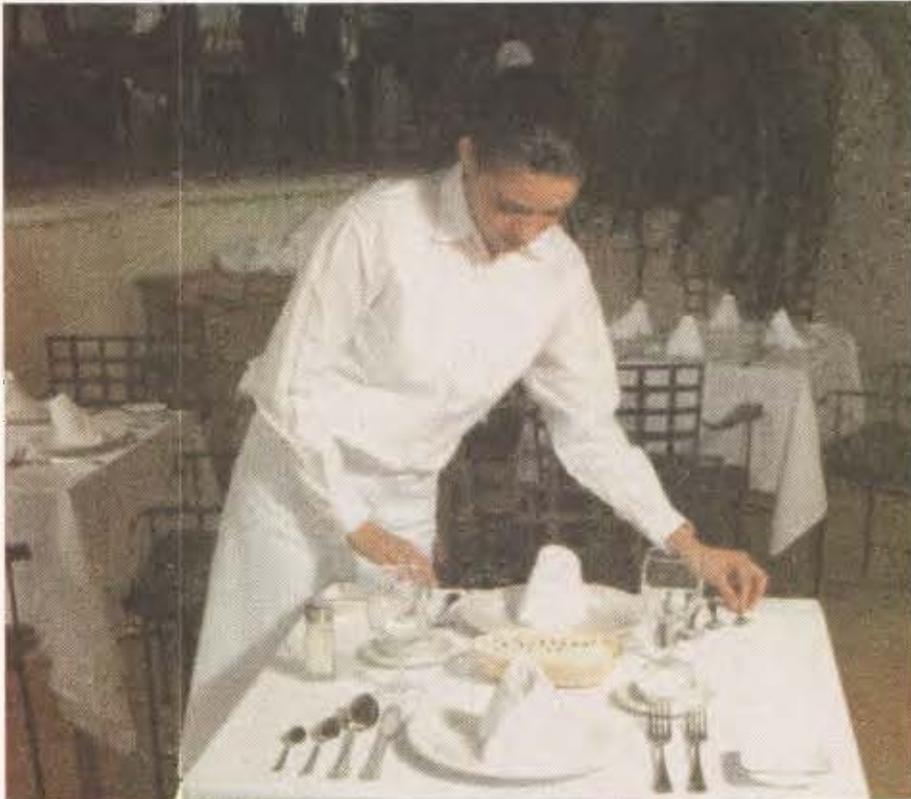
Este manual, dedicado a la atención de las mesas en un restaurante, es, en el fondo, un manual sobre el trabajo que realiza el personaje central de estos negocios, que es el mesero.



El manual comienza con una descripción somera del personal que interviene en el comedor y el papel que juega cada uno de ellos, para finalmente concentrarse en el mesero, explicando las ventajas y desventajas de su trabajo y sus atributos para realizarlo bien.



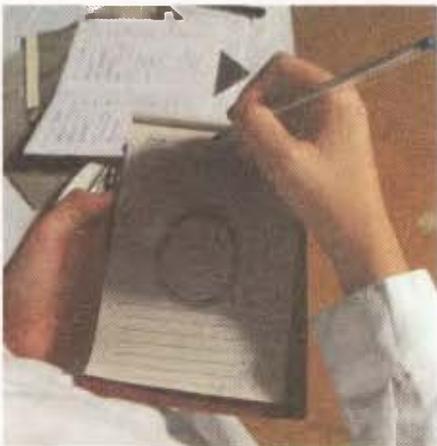
El siguiente capítulo está dedicado a los muebles y objetos con los que trabaja el mesero, como son las mesas, sillas, vajillas, cubiertos, manteles y cristalería, cuyas características diversas conviene que conozca para realizar apropiadamente su trabajo.



Enseguida, se explican diversas maneras de preparar las mesas para el servicio y se habla de la necesidad que tienen los meseros de conocer el menú, así como las principales clases de platillos que se sirven en la comida internacional.

INTRODUCCIÓN

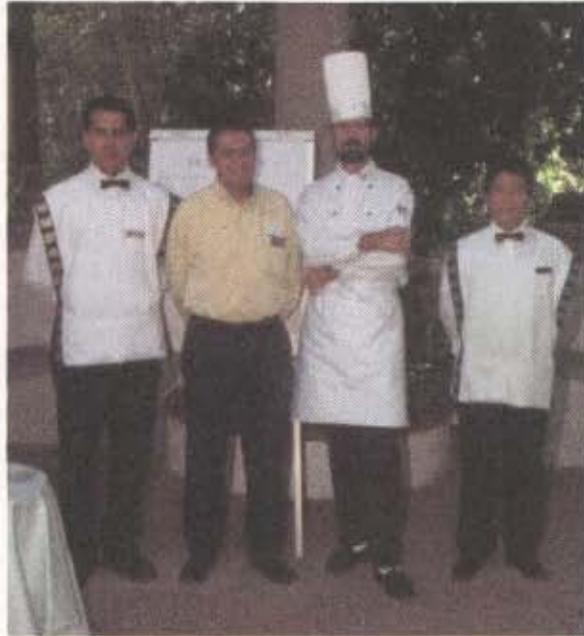
La recepción de los clientes, la asignación de una mesa y la toma de la orden, constituyen el tema del siguiente capítulo, con el que se inicia propiamente la atención al cliente. Las maneras más comunes de transmitir las órdenes de los clientes a la cocina y a la caja, a fin de que haya un control de lo que se sirve y lo que consecuentemente se debe cobrar, se describen al final de este capítulo.



La manera de llevar los diversos platillos a las mesas y la forma de retirarlos constituye el tema del capítulo que sigue, en el que también se dan algunos consejos para afrontar problemas que pueden surgir durante el servicio, así como para mantener la higiene y la seguridad durante el trabajo.

El capítulo final está dedicado al cobro y la presentación de la cuenta, cosa ciertamente importante, pues es también el momento en que el cliente entrega la propina para gratificar a quienes lo atendieron.





El personal de un restaurante está compuesto por quienes trabajan en la cocina preparando los alimentos, que raramente tienen trato directo con los clientes, y el personal del comedor, quienes se encargan de atender a los clientes y son el enlace entre éstos y la cocina.

En términos generales, los puestos o cargos que hay en el comedor de un restaurante grande son los siguientes:

En un restaurante pequeño varios de estos puestos son desempeñados por la misma persona. Por ejemplo, el gerente puede ser, a la vez, el recepcionista y el capitán de los meseros, o bien, un mesero puede hacer las veces de recepcionista, capitán y garrotero.

Gerente del restaurante
Gerente de comedor, <i>Maître D'Hôtel</i> o Maestresala
Recepcionista
Cajero
Capitán o capitana de meseros
Somelier
Meseros y meseras
Encargado del guardarropa
Cantinerero o barman
Garroteros o ayudantes de mesero
Mozos de piso

GERENTE DEL RESTAURANTE

El gerente tiene autoridad tanto sobre el comedor, como sobre la cocina y el bar.

Asume la responsabilidad de todo el restaurante, supervisa la contabilidad, planea los menús junto con el *chef* o cocinero, controla los costos, recibe a los clientes importantes y soluciona las dificultades mayores. Es responsable de que el restaurante sea un negocio con utilidades.

Gerente del restaurante



Chef

GERENTE DEL COMEDOR

El gerente del comedor, también llamado, Maestresala, *Maître d'hôtel* o Maestro de la casa, dirige, supervisa y coordina todas las actividades que tienen que ver con el servicio de comidas, pero con poca o ninguna autoridad sobre la cocina, de la que se encarga el gerente de cocina, *chef* o cocinero en jefe.

Del gerente de comedor dependen los recepcionistas, el capitán de meseros, los meseros y sus ayudantes, así como el cantinero y el somelier, si los hay. El gerente de comedor se encarga de parte importante de la promoción del restaurante y de la venta por adelantado de comidas y servicios de banquetes y fiestas, así como de todo lo concerniente a la etiqueta, calidad y estilo del servicio del comedor.

Generalmente de él depende la contratación de los meseros.



CAPITÁN DE MESEROS

El capitán de meseros tiene la responsabilidad de supervisar directamente el personal que atiende a los clientes, como son los meseros, los recepcionistas y los garroteros.

En general, el capitán de meseros o la capitana es quien toma las reservaciones por teléfono, asigna las mesas reservadas, recibe a los clientes, los lleva a su mesa, cuida que las órdenes sean despachadas con prontitud, vigila que todos los clientes sean atendidos adecuadamente, comprueba que las mesas desocupadas sean vueltas a montar, recibe las quejas de los clientes, atiende los reportes de los meseros y los entrena.

SOMELIER O SUMILLER

En los grandes restaurantes el somelier o sumiller es la persona encargada del servicio de vinos y licores. Conocedor de las cosechas, las uvas y las marcas, es capaz de seleccionar las compras para la bodega o cava del restaurante, así como de sugerir a los parroquianos los vinos de mesa más apropiados para sus platillos.

RECEPCIONISTA

El recepcionista es la persona que acoge a los clientes a la entrada del establecimiento, los saluda, pregunta cuántos son, les asigna una mesa adecuada y los acompaña hasta ella, para que el capitán o el mesero los atienda y les tome

la orden.

También suele ser responsable de recibir las reservaciones.



CANTINERO O BARMAN

El cantinero o *barman* es, en aquellos restaurantes que tienen servicio de vinos y licores, la persona encargada de preparar las bebidas y elaborar los cocteles. Conoce sus ingredientes, sus proporciones, sabe el modo o técnica con que se elaboran y la manera como se presentan al cliente.

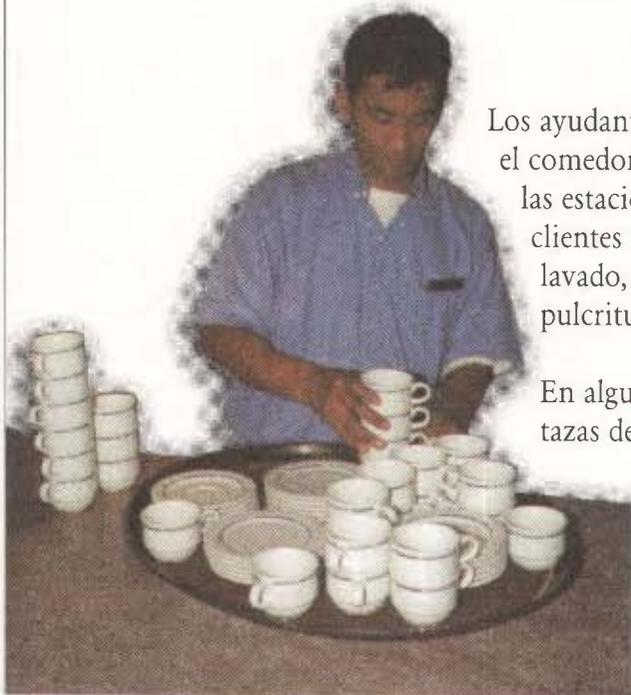
ENCARGADO DEL GUARDARROPA

En algunos restaurantes elegantes, el encargado del guardarropa recibe, a un lado de la entrada, los abrigos, impermeables, bufandas, estolas y paraguas de los clientes, los guarda en un guardarropa, entregando a los clientes una contraseña para identificarlos cuándo los recojan al salir. Usualmente es la persona encargada de ofrecer y vender cigarrillos y puros a la clientela, mostrándolos en una tabaquera.

GARROTERO O AYUDANTE DE MESERO

Los ayudantes de mesero o garroteros auxilian a los meseros a preparar el comedor y montar las mesas, asisten llevando platillos de la cocina a las estaciones o aparadores, recogen la mesa después de que los clientes se han retirado, llevan los platos sucios a la estación de lavado, quitan los manteles manchados y contribuyen a mantener la pulcritud del comedor.

En algunos restaurantes los garroteros pueden servir agua, rellenar tazas de café, surtir más pan y mantequilla, retirar los platos, botellas y vasos vacíos, después de preguntar a los clientes si pueden hacerlo y eventualmente, cuando se los solicita el mesero, servir algunos alimentos. En otros casos los garroteros no tienen ningún contacto con los clientes.



MOZO DE PISO

El mozo de piso es la persona encargada de mantener siempre limpio y aseado el piso del establecimiento, no sólo antes y después de abrir, sino también durante el servicio, recogiendo las migajas y otros pequeños trozos de alimento que puedan haber caído al suelo. Cuando no hay un mozo de piso, esta tarea la realiza el garrotero.

CAJERO

La obligación principal del cajero es controlar el dinero que entra por la venta de comidas. Suele recibir de los meseros una copia de cada una de las órdenes o comandas que se envían a la cocina o al bar, a fin de llevar la cuenta de lo que se consume en cada mesa y elaborar la nota o cuenta correspondiente que se presenta a los comensales.



Manual de meseros y capitanes

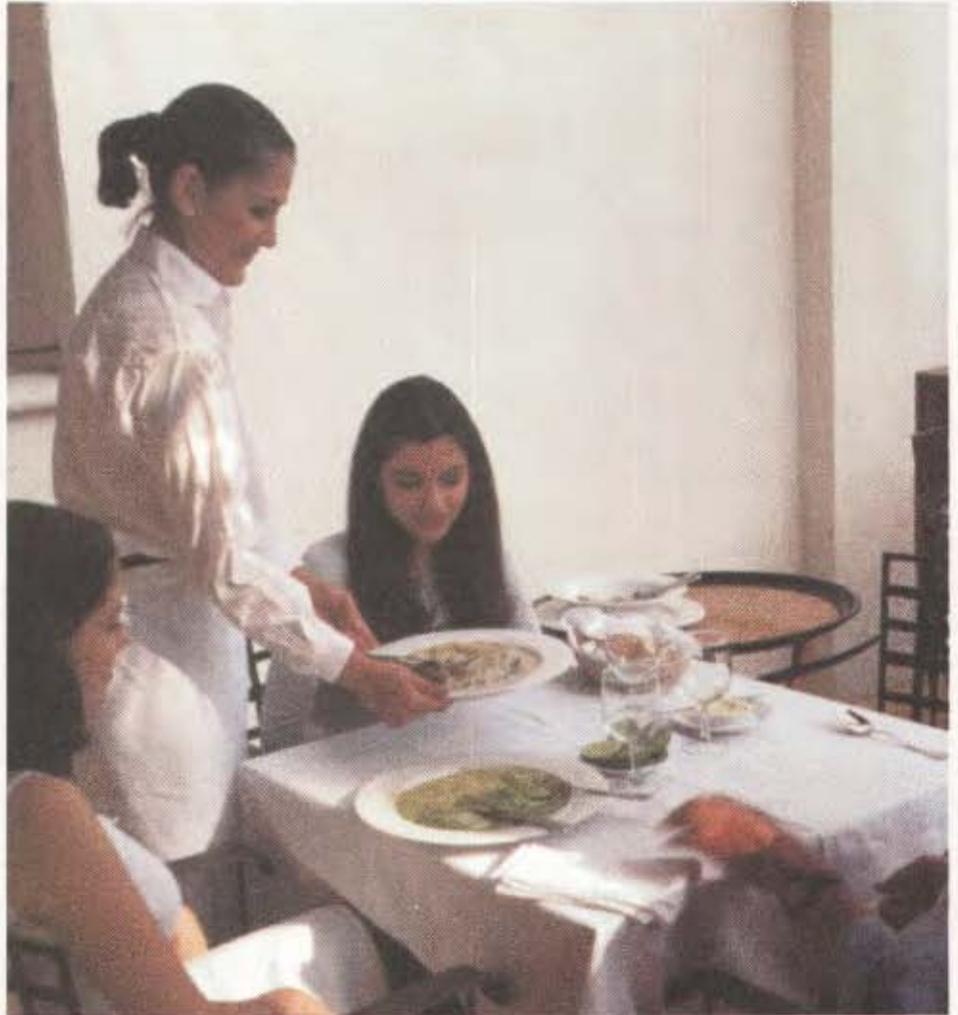
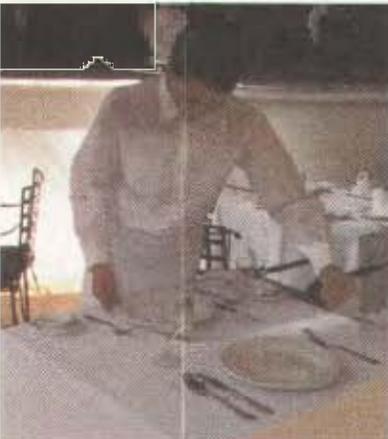


También recibe y guarda el dinero con el que los clientes pagan, da cambio, hace los *vauchers* de los clientes que pagan con tarjeta de crédito, recaba las autorizaciones correspondientes, recibe cheques personales si está autorizado a ello y, al terminar, elabora un corte de caja con el dinero recibido.

Algunas veces los cajeros no tienen contacto directo con los clientes, pues el cobro lo realiza el mesero; pero hay restaurantes donde los clientes pagan directamente en la caja, por lo que resultan ser, prácticamente, la última persona con la que los parroquianos tratan. En ese caso, suelen recibir no sólo el dinero, sino también las quejas, a la vez que son los encargados de despedir amablemente a la clientela, deseándoles que vuelvan pronto.

MESEROS Y MESERAS

El mesero es el responsable principal de atender al cliente durante sus comidas. Antes de que la clientela acuda prepara todo y cuando llega toma la orden, la lleva a la cocina o al bar, coloca todos los elementos para que los clientes puedan comer los alimentos que pidieron y, en algunos casos, él mismo prepara algunas bebidas y platillos fríos.



EL PERSONAL DEL COMEDOR



Los meseros llevan los alimentos preparados de la cocina para servirlos a los comensales; retiran los platos sucios, asean la mesa antes del café y los postres, presentan la cuenta y, en algunos casos, ellos mismos las hacen, reciben el dinero del cliente y lo llevan al cajero y agradecen al parroquiano su presencia y la propina o gratificación que dejan.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS

SUELDO Y PROPINA



En general, los meseros tienen la desventaja de un sueldo pequeño, pero quedan en libertad de recoger para sí el dinero que los clientes dejan como propina, cuya suma puede ser superior al salario y, en ocasiones, más alta que el sueldo del mismo capitán o el cajero, quienes no reciben propina.

Si el establecimiento tiene clientela abundante, entonces el esfuerzo del mesero por atender bien se verá reflejado en el monto de las propinas que le dejen, que pueden aumentar con un mejor trato y un servicio agradable.

En ese sentido, el trabajo del mesero es muy singular, pues, por una parte, tiene la garantía de un sueldo base y por otro la suma de las propinas, cuyo monto estará, en cierto modo, en razón directa a su esfuerzo por servir bien y complacer al cliente.

Esta manera de compensar a los meseros es muy importante para crear y mantener una clientela constante y abundante en un restaurante, que de esa manera estimula a los meseros para que desarrollen su personalidad y buen trato a los clientes, en beneficio de todos.

COMIDA GRATIS O BARATA

En algunos restaurantes parte de las prestaciones a los meseros y al personal es la posibilidad de comer gratis, antes o después de las horas de servicio, lo que constituye una ventaja.

En aquellos establecimientos que no tienen la política de dar las comidas gratuitas, se les dan precios muy especiales, a fin de que coman bien y barato.

TRATO CON LA GENTE



Para aquellas personas que disfrutan el trato con la gente, el trabajo en el restaurante tiene muchas satisfacciones personales, pues todos los días se tiene trato con personas muy variadas. Si el trato y la relación con el cliente son cordiales, se tendrá la gratificación adicional de la propina.

INVERSIÓN MÍNIMA DE ROPA



En algunos restaurantes se proporciona a los meseros un uniforme. En otros, es el mesero quien debe adecuar su indumentaria a los requerimientos del establecimiento.

HORARIOS

Algunos establecimientos requieren que el personal del comedor trabaje turnos completos, puesto que se tiene una clientela más o menos constante a todas horas.

Pero en la mayoría de los establecimientos hay horas en las que la clientela abunda y horas en las que no la hay. Por eso, con frecuencia, los trabajos de mesero se realizan en medios turnos o aun por horas, permitiendo al personal del comedor tiempos libres para desempeñar otras actividades.



En el primer caso, la inversión en la ropa de trabajo es mínima, pues se limita a unas cuantas prendas que no están incluidas como parte del uniforme.

En el segundo, aunque la inversión es mayor, de todas maneras es relativamente baja y sencilla, comparada con los requerimientos de indumentaria de otros trabajos.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

Los meseros muchas veces son las únicas personas del restaurante que los clientes ven, por lo que su apariencia y comportamiento resultan parte importantísima de la satisfacción que el cliente obtiene del lugar, de la imagen que se forma y de los deseos de regresar que le quedan.

De allí que no cualquiera, sin más, pueda ser un buen mesero. Se requieren cuatro características principales: buena condición física, gusto por tratar a los clientes, profesionalismo y buena presencia.

EL PERSONAL DEL COMEDOR

CONDICIÓN FÍSICA

Un mesero o mesera debe tener resistencia, fuerza y ligereza de movimientos. La resistencia la necesita para poder soportar largos periodos parado o para moverse continuamente de un lado a otro.



La fuerza es indispensable para cargar las charolas con los platos.



La ligereza de movimientos es fundamental para realizar un servicio ágil, sin torpeza y para proyectar una imagen dinámica, dispuesta a servir y no una de pasividad, cansancio o pereza.

GUSTO POR ATENDER A LOS CLIENTES

En un trabajo en el que se trata de atender a los clientes para que se sientan a gusto y bien servidos mientras toman sus alimentos, el cuidado que el mesero ponga en atenderlos es fundamental.

Aquellas personas que se sienten incómodas, apenadas o inseguras al tratar con desconocidos y que les cuesta trabajo demostrar amabilidad y simpatía por ellos, difícilmente llegarán a ser buenos meseros.

Quien tome el trabajo de mesero y desee hacerlo bien, deberá tener interés verdadero en los clientes y procurar que se sientan bien con su ayuda.

Entre las muchas cualidades que se deben cultivar para ser un buen mesero destacan el ser servicial, el estar atento, el tener don de gentes, ser discreto, prudente y honrado, ser profesional y compañero con sus colegas. Servir una mesa se parece mucho al negocio del espectáculo, pues aunque el mesero se sienta triste, el cliente nunca debe enterarse.



SERVICIAL, PERO NO SERVIL

Conviene que el mesero sea persona a quien no le cueste trabajo servir a los clientes sin perder su dignidad, es decir, sin dejar de ser él mismo, con todo su orgullo y respetabilidad. Sin prestarse a una actitud falsa de amabilidad servil, haciéndose humilde, con una cortesía excesiva.

Basta con ser amable, estar sonriente en vez de serio, con buen humor, afable pero sin llegar a ser "confianzado".

ATENCIÓN

Durante las horas de servicio el mesero tiene que estar siempre atento, concentrado en su trabajo, pendiente de lo que necesite el cliente, en vez de distraerse en otras tareas o en charlas con los demás compañeros. Siempre que se tenga oportunidad hay que recorrer con la vista, aunque sea de reojo, a todos los comensales para descubrir aquel que requiere atención.



DON DE GENTES

Aunque la conversación entre clientes y meseros es de carácter más bien formal, referida principalmente a sus alimentos, el don de gentes, la gracia natural de ser agradable con las personas que se trata, es algo que ayuda mucho para persuadir a los clientes a que consuman ciertos platos o ciertos vinos, cosa que muy probablemente resulte en un consumo mayor y consecuentemente, en mejor propina.

DISCRECIÓN

Un mesero debe ser persona discreta y prudente para no intervenir en las conversaciones de sus comensales, para no interrumpir a sus clientes cuando están hablando y para escuchar conversaciones ajenas sin divulgarlas.

HONRADEZ

La honradez es condición indispensable para no cobrar de más a sus clientes, para no quitar las propinas de los compañeros, así como para devolver a sus dueños los objetos olvidados. La falta de honradez en éste y otros sentidos, tarde o temprano será descubierta, con las consecuencias personales y laborales que debe afrontar la gente deshonesto.

PROFESIONALISMO

CONOCIMIENTO DEL OFICIO

El profesionalismo del mesero consiste en conocer y realizar correctamente los diversos métodos de servir; dominar el menú del restaurante para poder aconsejar a los clientes y responder a sus preguntas; hacer bien las cuentas; tener letra clara para escribir las comandas y observar una conducta apropiada.

CONDUCTA APROPIADA

Esta conducta profesional consiste sobre todos en no fumar delante de los clientes, no conversar con sus compañeros frente a los comensales y, mucho menos, elevar la voz; no llevar las manos dentro de las bolsas del pantalón mientras atiende; no discutir con los clientes; ser puntual y dejar sus problemas y preocupaciones personales al margen de las tareas del comedor.

COMPAÑERISMO

La atención de una mesa en un restaurante por lo general no es el trabajo de una sola persona, sino una tarea colectiva. El acierto en la atención de una mesa y la satisfacción de los clientes será difícil si no hay compañerismo. De ahí que una de las cualidades importantes de un mesero sea ser cooperativo, compañero y amigo, no egoísta ni soberbio con sus colegas.

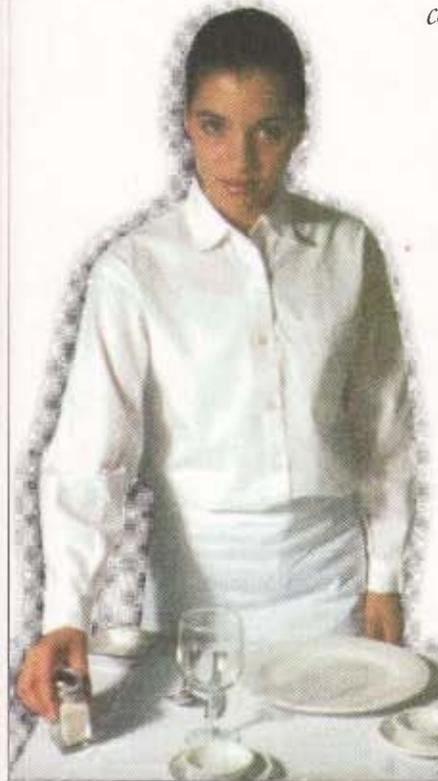
BUENA APARIENCIA

Aparte de no tener defectos físicos notables, un mesero debe dar la apariencia de buena salud, caminar con los hombros erguidos y estar siempre aseado. El aseo generalmente consiste en estar bañado, afeitado, si se es hombre, o con maquillaje discreto, si se es mujer, con las manos siempre limpias y las uñas aseadas. El cabello debe estar arreglado y limpio, de preferencia corto, peinado, y si es largo, recogido.

El personal del comedor jamás debe tener un olor desagradable, a sudor, tabaco o alcohol, sino a limpio, pero sin usar perfumes olorosos que compitan con los de la comida. Su aliento debe ser agradable, sin necesidad de mascar chicle.

La ropa, no muy apretada, debe ir limpia, planchada, sin manchas, ni roturas, con los zapatos lustrados, cómodos, que no resbalen. Los meseros varones deben usar solamente camisas de manga larga.

El atuendo debe estar libre de joyas vistosas y ruidosas.



MUEBLES Y EQUIPOS



Los comedores de un restaurante están amueblados con mesas, sillas y aparadores. Sobre las mesas van los manteles y las servilletas, también conocidos como *blancos*. Encima de los manteles se colocan las vajillas, los cubiertos y la cristalería.

MUEBLES

MESAS

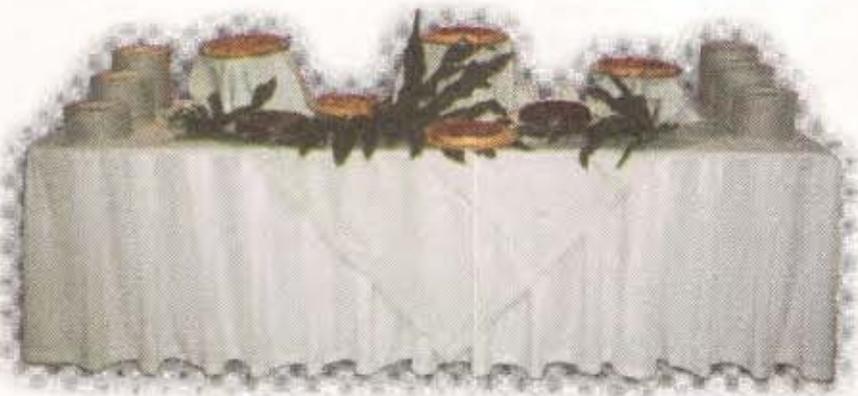
Las mesas de los restaurantes suelen ser cuadradas para cuatro personas, rectangulares para dos o seis parroquianos y redondas para siete o más comensales.



Las mesas cuadradas y rectangulares generalmente se pueden empalmar unas con otras para acomodar grupos grandes o familias extensas.



Las mesas rectangulares para dos personas son las más pequeñas y generalmente se pueden adicionar a otra, ya sea rectangular o cuadrada.



Además de las mesas para los clientes, en algunos restaurantes se usan mesas auxiliares para preparar platillos frente a los comensales. Son mesas pequeñas, ligeras, fáciles de transportar de un lado a otro del comedor, según sea necesario.



Las mesas para *buffet* son mesas rectangulares, relativamente largas, en las que se colocan todas las viandas para un desayuno, una comida o una cena, a fin de que los propios comensales puedan ver y escoger lo que desean, para luego servirlos ellos mismos en su plato y llevarlo a la mesa.



Las mesas para banquetes tienen dos modalidades. Una la constituyen las mesas largas rectas, en L o en U, ya sea para que los comensales se sienten de un solo lado o bien de ambos lados de la mesa. Tienen el inconveniente de que los comensales sólo pueden platicar con las dos personas que están a sus lados.

La otra modalidad es la mesa redonda para banquetes, usualmente para 10 asientos, que se colocan dispersas en el salón. Mesas así dispuestas tienen la ventaja de permitir una convivencia mejor entre unos comensales y otros.



SILLAS



Las sillas de los restaurantes suelen ser de un solo modelo para que de alguna manera sean intercambiables de una mesa a otra. Generalmente son ligeras, para poder moverlas fácilmente, y cómodas, para que los parroquianos puedan estar toda una comida larga sin sentir cansancio.

Algunos diseños de silla permiten montarlas unas sobre otras, tanto para almacenarlas en poco espacio, como para hacer la limpieza del piso con más facilidad.

Sin embargo, hay establecimientos en donde las sillas incómodas han sido puestas a propósito para que los clientes no prolonguen mucho su estancia y cada mesa se pueda ocupar varias veces durante las horas de comida.



APARADORES

El aparador es un mueble para que los meseros guarden, cerca de sus mesas, un poco de mantelería, vajilla, cubiertos, aderezos y salsas, agua y café, para reducir sus viajes a la cocina y hacer más rápido el servicio.

CARROS

El más común de los carros es el carro de postres, una especie de mesa de dos o tres pisos, con ruedas en dos de sus patas y una manija para empujar, en el que se colocan los postres para que el cliente los vea y elija, bajo el principio de que “de la vista nace el amor”, pues al verlos muchos clientes que se negaban al postre acaban pidiendo uno.

Otro carro, menos común en nuestro país, es el carro de los quesos, semejante al de los postres, que exhibe los distintos tipos de queso que se pueden tomar al final de la comida, antes del café y los licores.

TIJERAS

Las tijeras son soportes portátiles para las charolas cuyas patas se abren y cierran precisamente en forma de tijera. Son ligeras y se llevan de un lado a otro para poder colocar las charolas con los platos.



MARMITAS O CARROS CALIENTES



La marmita es una especie de platón en baño María, con una tapa en forma de bóveda y una pequeña hornilla de gas o de alcohol por abajo, con la que se mantienen calientes diversos platillos que se sirven a los clientes, directamente del comedor y muchas veces en su presencia.



La marmita también es muy usada para conservar calientes los alimentos del bufett.

PARRILLAS O ESTUFAS

Las parrillas de alcohol o de gas se emplean para preparar, frente al cliente, algunos platillos calientes, que generalmente van “flameados”, es decir, con un poco de ron o de brandy que se enciende con un cerillo, produciendo con su flama un grato espectáculo para los comensales de una mesa.

MANTELERÍA

La mantelería o blancos está compuesta principalmente por manteles, servilletas y delantales. Tradicionalmente la mantelería de un restaurante es toda de tela, pero debido al costo de lavado, en muchos casos se usan manteles ahulados, de papel o de plástico.



MANTELES

Los manteles pueden ser completos, de manera que cubran toda la mesa o individuales, simplemente para recibir los platos y cubiertos de un comensal.

Los manteles completos generalmente son de tela o de tela ahulada. Esta última tiene la ventaja de que no la penetran ni los líquidos ni las grasas, de manera que es posible limpiarla perfectamente con un trapo húmedo, sin necesidad de cambiarla.



Cuando se usan manteles de tela, hay la modalidad de poner dos en cada mesa. Uno largo que cuelga y otro pequeño, apenas ligeramente más grande que la superficie de la mesa, que es el que se cambia por uno limpio, cada vez que hay unos nuevos comensales, o bien, cada vez que se ensucie visiblemente.

Cuando se usan manteles individuales, ya sea de tela, paja, papel o plástico, la superficie de las mesas debe ser muy tersa, para limpiarla pasando un trapo ligeramente húmedo.

SERVILLETAS

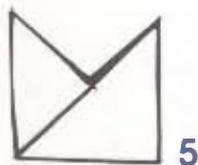
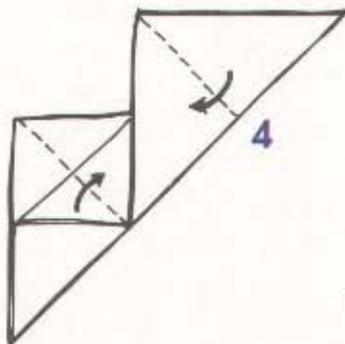
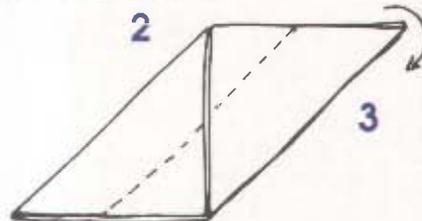
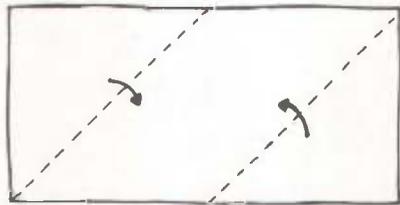
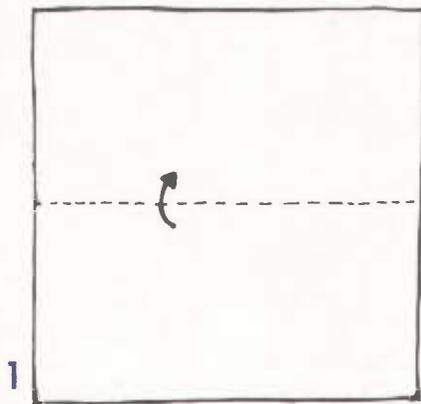
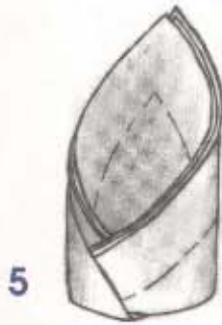
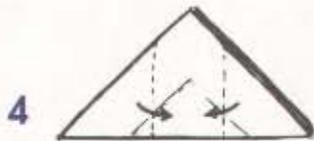
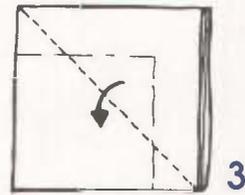
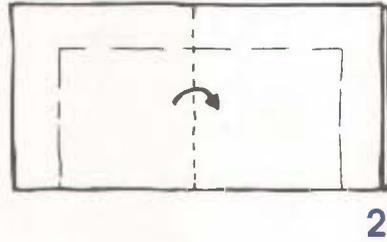
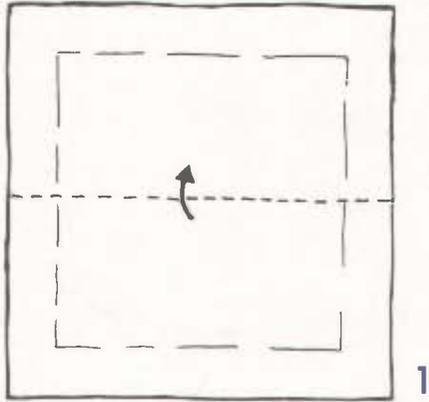
Hay servilletas de tela que no se usan en la mesa, sino por el mesero, que suele llevarlas colgadas de un antebrazo o del cinturón, para cuando las necesite, mientras sirve o atiende a los clientes.

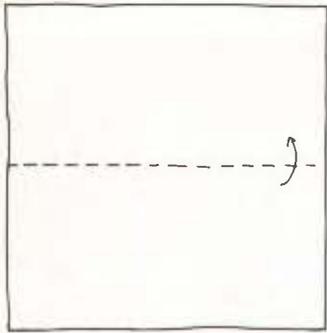
Igualmente, las servilletas resultan muy útiles en las charolas o bandejas en las que se llevan y traen los platos, pues evitan que se deslicen o resbalen, dando al mesero mucho más seguridad.



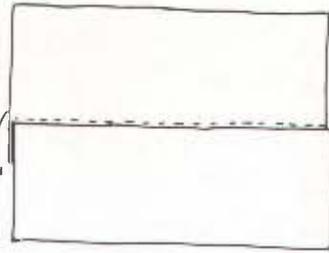
Las servilletas de papel, cada vez más usadas, pueden ir colocadas individualmente en cada lugar o dentro de un servilletero para cada mesa.

En muchos restaurantes se siguen utilizando las servilletas de tela, que pueden ponerse de diferentes maneras para adornar una mesa; aquí mostramos algunas formas de doblarlas:

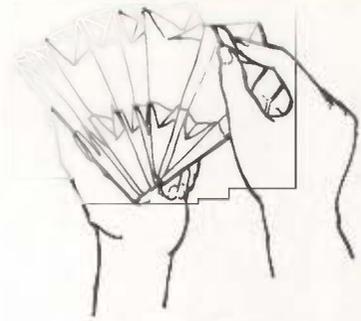




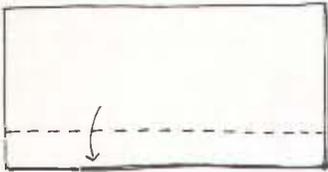
1



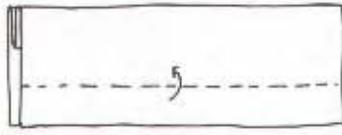
3



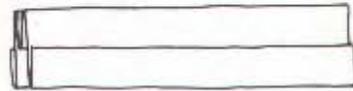
6



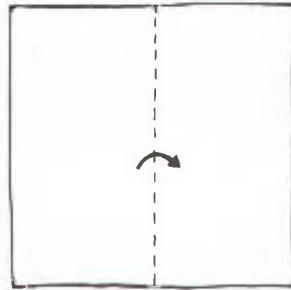
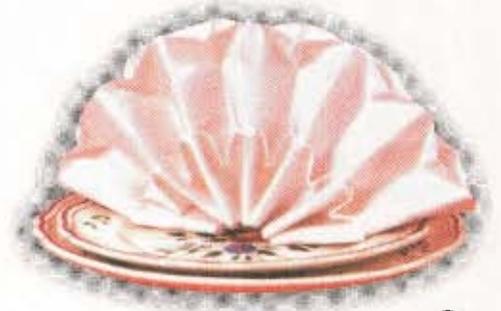
2



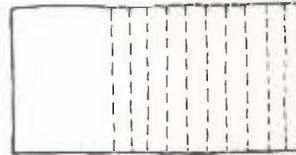
4



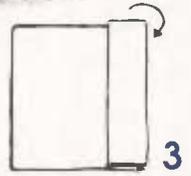
5



1



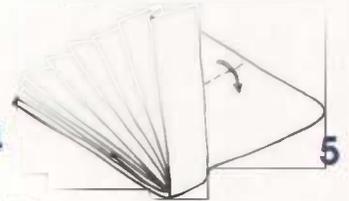
2



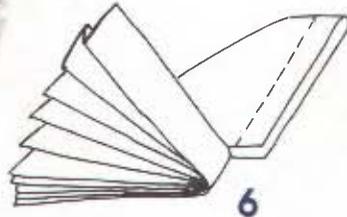
3



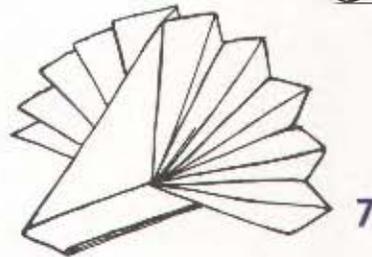
4



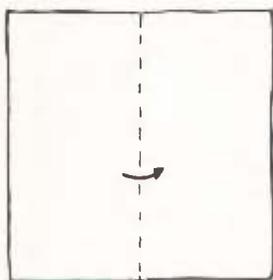
5



6



7



1



2



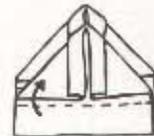
3



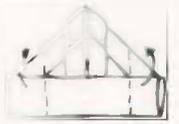
4



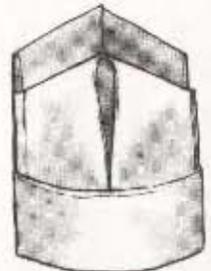
5



6



7



DELANTALES

Los delantales para los meseros generalmente son blancos y de la cintura para abajo, aunque en algunos restaurantes los usan con peto, cubriendo de los hombros hasta el muslo.



VAJILLAS

La vajilla está constituida por platos, tazas, azucareras, salseras, mantequilleras, platones, soperas y jarras.

PLATOS

Hay varios platos cuya forma y uso conviene que el mesero conozca, si bien en algunos establecimientos no se emplean todos.

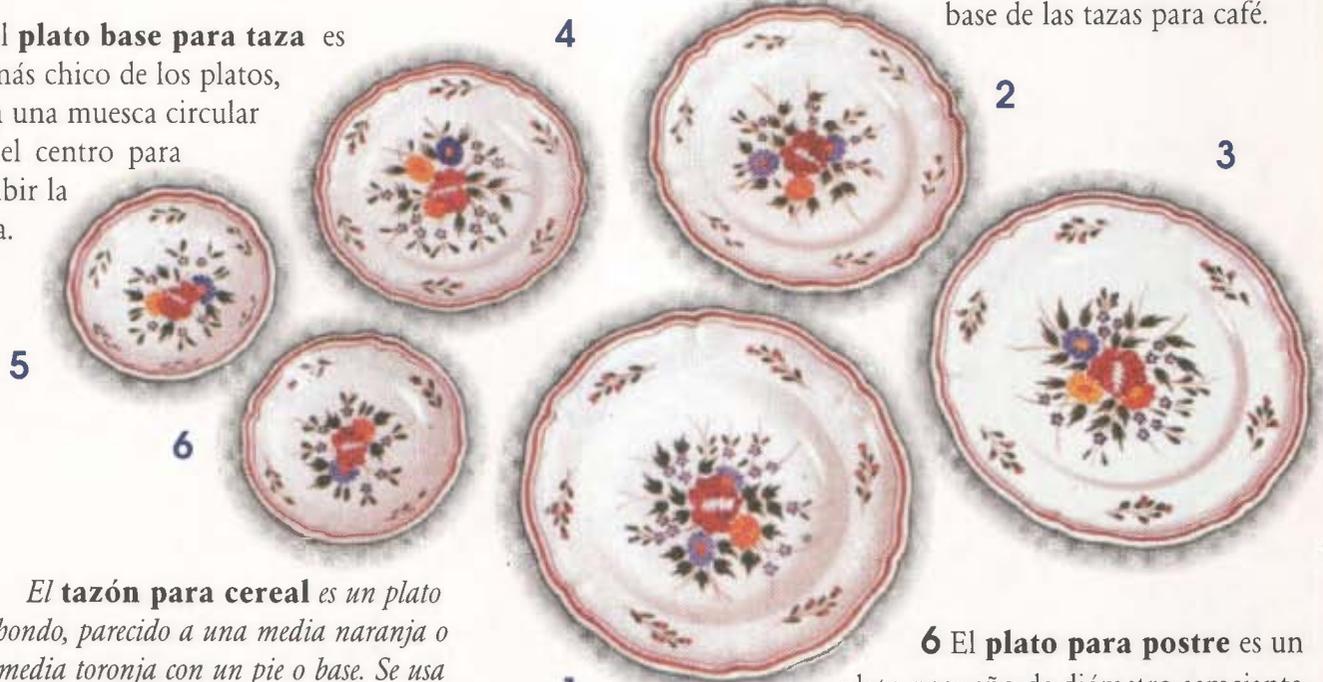
1 El plato más importante es el **plato grande**, un plato extendido para el platillo principal de la comida.

3 El **plato sopero**, un plato ligeramente hondo con un diámetro igual o ligeramente menor que el plato principal extendido, se coloca encima de él.

5 El **plato base para taza** es el más chico de los platos, con una muesca circular en el centro para recibir la taza.

2 El **plato para ensalada**, también extendido, es un poco más pequeño que el plato principal.

4 El **plato para pan** es todavía más chico que el plato para la ensalada, pero más grande que el plato base de las tazas para café.



El tazón para cereal es un plato hondo, parecido a una media naranja o media toronja con un pie o base. Se usa generalmente en el desayuno, aunque también suele emplearse como tazón para sopa.

6 El **plato para postre** es un plato pequeño de diámetro semejante a los de base de las tazas, pero ligeramente hondo y sin huella o muesca.

TAZAS



La **taza para consomé** es un poco más grande que la taza para café americano y se distingue de ella porque tiene dos asas en lugar de una.

La taza más comúnmente usada es la **taza para café americano** o para café con leche, empleada generalmente en el desayuno y que lleva como base un plato pequeño.

La **demi-tasse** o **taza de café expreso** se usa para los cafés muy concentrados que se toman al final de la comida o la cena. Son tazas pequeñas que llevan un plato base proporcionado a ellas.

La **taza para huevos tibios** es una pequeña taza sin asa, que puede llegar a tener una forma ovoide con un pie que recuerda más el de una copa que una taza. Los hay con capacidad para un solo huevo o para dos huevos tibios.

SALSERAS, MANTEQUILLERAS, ETC.



Las azucareras, salseras, mantequilleras pueden ser de diversas formas y estilos. En esta categoría quedarían incluidos los saleros y pimenteros, generalmente de cristal y que no necesariamente hacen juego con la vajilla, al igual que los convoyes para el vinagre y el aceite, con que los clientes aderezan las ensaladas.



PLATONES



Los platonos vienen en diversos tamaños y hondura. Se usan para llevar la comida a la mesa, para de allí servirla a los platos de los comensales, en lo que se conoce como el estilo o servicio francés, del que hablaremos más adelante.

El platón más hondo es para la sopa y se conoce como **sopera**.

JARRAS



Las **jarras para crema**, utilizadas para servir el café con crema, son pequeñas y, algunas veces, individuales para cada comensal.



Las **jarras para el agua fría** suelen ser de vidrio, pero las que se usan para agua o leche caliente generalmente hacen juego con la vajilla.



Las **cafeteras** y las **teteras** se distinguen de las jarras por su pico, aunque en la mayoría de los restaurantes se usan unas de vidrio o de acero, que no hacen juego con la vajilla, pero tienen la ventaja de mantenerse calientes sobre una hornilla. El agua caliente suele servirse en una **jarrita individual para té** más pequeña.



CUBIERTOS

Los cubiertos son los instrumentos con los cuales se llevan los alimentos del plato a la boca. Hay tres principales: las cucharas para los alimentos líquidos, los tenedores para los sólidos y los cuchillos para cortarlos.

También se le llama cubierto al conjunto de platos, cuchillo(s), tenedor(es), cuchara(s), servilleta, vaso(s) y taza(s) que se ponen en la mesa para cada persona, y también se dice del conjunto de alimentos que componen una comida.

Cada uno de los tres cubiertos tiene modalidades diversas para distintos usos, que conviene que el mesero conozca, aunque en la mayoría de los restaurantes no se usen todos.



Cuchara sopera

Cuchara para té

Cuchara para café

Cuchara para azúcar

Cucharón para sopa

Cuchara para servir

Cuchara para ensalada.

CUCHARAS

Así, hay la cuchara sopera, cuchara para té, cuchara para café, cuchara para azúcar, cucharón para sopa, cuchara para servir y cuchara para servir ensalada.

Tenedor para comida

Tenedor para ensalada

Tenedor para ostiones



Tenedor para mango

Tenedor o mango para mazorcas de maíz

Tenedor para servir



TENEDORES

Hay tenedores para comida, tenedor para ensalada, tenedor para ostiones, tenedor para mango, tenedor o mango para mazorcas de maíz, tenedor para servir y tenedor para servir ensalada.

Tenedor para servir ensalada.

CUCHILLOS

Hay cuchillos para comida normal, para carne, para mantequilla, para queso, para toronja, para pan y pala para pastel.

cuchillo para mantequilla

cuchillo para toronja



cuchillo para comida normal

cuchillo para carne

cuchillo para queso

pala para pastel

CRISTALERÍA

La cristalería, hecha principalmente de vidrio y cristal, está compuesta básicamente por vasos, copas y jarras.

Al igual que con los platos y los cubiertos, hay vasos y copas con distintas formas y tamaños, adecuados para diferentes usos.



VASOS

Así, está el vaso grande, para agua o leche, que se produce en dos o tres tamaños y diámetros; el vaso para jugo, el vaso para jugo pequeño, el vaso o copa para té helado, mucho más grande que el de agua; el tarro para cerveza, el vaso para licor y el vaso para aguardiente.

Las copas más comunes en los restaurantes son: para agua, las más grandes en forma de gota; las de vino tinto, ligeramente más pequeñas que las de agua; las de vino blanco, más chicas que las de tinto y con un pie más alargado o esbelto; las copas para coctel; las copas para licor; las copas para brandy o coñac; las copas para champaña; las copas para cerveza; las copas para helado y las copas para coctel margarita.

COPAS



JARRAS

Las jarras de cristal grandes se usan para el agua, los jugos y la leche fría. Además están las jarras o frascos para el aceite y el vinagre.



OTRAS PIEZAS PARA LA MESA

Además de las anteriores hay otras piezas que se usan en el servicio de una mesa, como son los ceniceros, candeleros y floreros; las cestas para pan, las cestas para vinos; las hieleras para vinos blancos y champaña; los cascanueces, una especie de pinza para abrir nueces; las pinzas y el plato para caracoles; el cío o aguamanil, que se emplea para enjuagar la punta de los dedos cuando se toca la comida con ellos, y la escobilla con recogedor que usa el mesero para cepillar la mesa antes de los postres.



PREPARACIÓN PARA EL SERVICIO



El trabajo del mesero comienza antes de que lleguen los clientes y termina después de que se van, pues debe preparar o montar el comedor para recibir a los comensales y dejar arreglada el área de trabajo antes de retirarse.

MONTAJE DE LAS MESAS



La preparación incluye, muchas veces, colocar en su sitio las mesas y las sillas, asearlas, poner los manteles, montar la mesa con la vajilla, los cubiertos, la cristalería, los condimentos, flores, ceniceros, etc.; montar el aparador de la *estación* que le corresponda y revisar que todo esté en orden, bien arreglado, sin que queden a la vista escobas, cubetas o trapeadores.

Una estación es el área de trabajo asignada a cada mesero, generalmente con doce a veinte sillas. Los restaurantes se dividen idealmente en estaciones o áreas iguales en número de clientes y más o menos a la misma distancia de la cocina.

El problema es que no todas las áreas tienen igual demanda, pues los clientes prefieren las partes del restaurante con vista agradable y evitan las cercanías de baños y cocinas. Eso tiene sus consecuencias para los meseros, pues los encargados de una buena estación tendrán trabajo y propinas mayores que los de una mala estación.

Para atenuar esta desigualdad inevitable, en algunos establecimientos se asignan las estaciones de manera rotativa, de tal manera que todos los meseros tengan las mismas oportunidades, aunque también sucede que los meseros más antiguos, con más experiencia, con clientela que los solicita, tienen estaciones permanentes, más grandes y mejores que otras.



Manual de meseros y capitanes

Cada mesero es responsable de montar las mesas de su estación. Algunas veces la tarea comienza por limpiar las mesas con un trapo o con una esponja.



En algunos restaurantes, entre la mesa y el mantel de encima, se coloca un mantel de paño o forro llamado *silenciador*, con lo que se obtiene mejor apariencia y menor ruido con los cubiertos.



Luego, se escoge el mantel del tamaño apropiado, sin roturas ni remiendos y se extiende sobre la mesa, cuidando que las esquinas caigan parejas y que las orillas casi toquen el borde de las sillas.

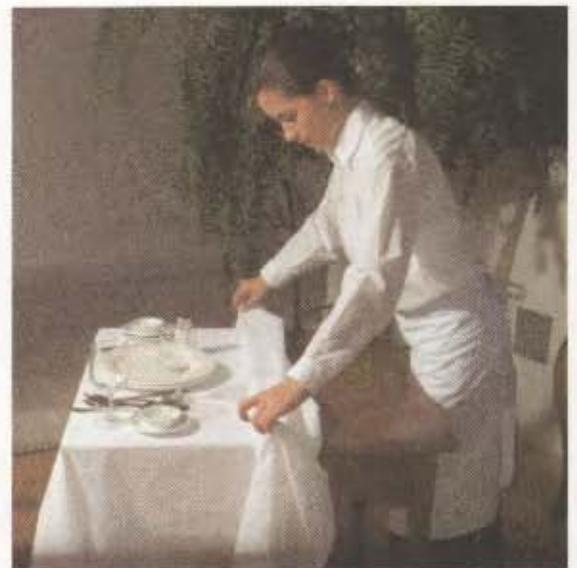


La manera profesional de colocar el mantel, particularmente cuando se trata de cambiar uno sucio, es doblándolo por el centro, con el doblez colocado a la mitad de la mesa, para luego extenderlo completo.



Si la mesa está montada, entonces los condimentos, velas, flores, cubiertos y platos se mueven a una mitad de la mesa.

Enseguida se levanta la mitad del mantel sucio, dejando expuesta media mesa o medio silenciador.



PREPARACIÓN PARA EL SERVICIO



Se coloca el mantel limpio doblado en dos.

Se toma la mitad superior del mantel limpio y se dobla otra vez sobre la mesa, de manera que en una cuarta parte de la mesa quede el mantel limpio desdoblado.



Luego, allí se pasan los platos, cubiertos, flores, velas y condimentos y se retira completamente el mantel sucio.



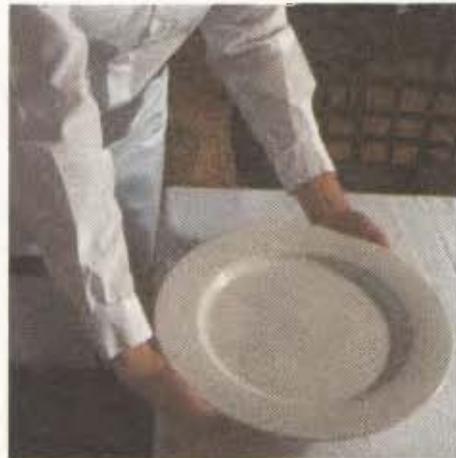
Después, se puede extender el mantel limpio en toda la mesa, para volver a colocar todo en su lugar.

Si en el restaurante en lugar de mantel completo se usan manteles individuales, entonces se coloca cuidadosamente uno frente a cada asiento.





Enseguida se coloca la vajilla, cubiertos y cristalería para cada lugar, y se lleva a las mesas en charolas limpias.

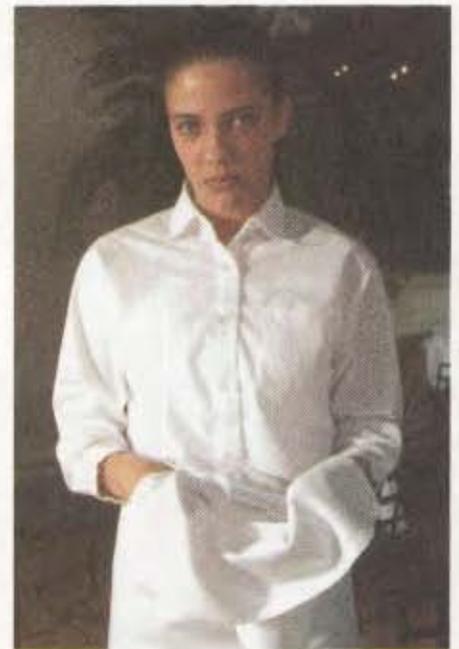


La loza se maneja por las orillas, sin tocar con los dedos el interior del plato.

La cristalería se toma por sus bases o pies y los cubiertos por sus mangos.



Cada artículo se examina cuidadosamente antes de ser colocado en la mesa. Si hay alguno con manchas o sucio se regresa para su lavado. Si se trata de manchas menores, se pueden limpiar con una servilleta. Los platos despostillados y las piezas de cristalería rotas o agrietadas se desechan.



La cantidad de vajilla y su arreglo en la mesa dependen de la comida y del estilo de servicio que se emplee en el restaurante. El más usado es el estilo americano, llamado servicio americano. El servicio francés es el que se emplea todavía en los restaurantes franceses refinados. Además, existen los servicios ruso e inglés, ya en desuso; el servicio de banquete, el servicio de *buffet* y las mesas de *smorgasbord*, muy similares a las cada día más populares mesas para "taquiza".

COLOCACIÓN DEL SERVICIO EN LA MESA

SERVICIO AMERICANO

El servicio americano es el más utilizado, por ser más rápido y menos formal. En él, la comida se lleva ya servida en los platos desde la cocina y la mayor parte de los alimentos se colocan dentro del plato principal. Los entremeses se reducen a un mínimo, la ensalada se sirve en un plato aparte, al igual que el pan y la mantequilla.

● Arriba a la izquierda, a la altura de los dientes del tenedor, se acomoda el plato para pan y mantequilla, junto con el cuchillo para untarla, que también puede ir abajo, entre el cuchillo de comida y la cuchara sopera.



● A la derecha, a la altura de la punta del cuchillo, va el vaso o copa para agua.

● A la izquierda del plato principal se ubican los tenedores, primero el de la comida principal y luego, más al exterior, el de la ensalada.

● El plato principal se coloca al centro del lugar, a dos centímetros del borde de la mesa. Encima del plato principal va la servilleta doblada. Durante las comidas, encima del plato principal se coloca, ya servido, el plato con los entremeses o con la sopa. Si no va a servirse sopa o entremés, en vez del plato principal se coloca la servilleta.

● A la derecha del plato principal se sitúa, verticalmente, el cuchillo, con el filo hacia el plato, con la cuchara sopera a un lado y enseguida la cuchara de té o de café.

Ya durante la comida, el plato para ensalada se sitúa a la izquierda de los tenedores.



● En el servicio de desayuno generalmente no se pone la cuchara sopera, sino solamente una o dos cucharas para té y, a la derecha de ellas, la taza y plato para té o café.

● Si hay salero individual para cada comensal, se coloca del lado izquierdo.

SERVICIO FRANCÉS

● El arreglo de la vajilla, los cubiertos y la cristalería para el servicio francés difieren poco del servicio americano.

La diferencia principal está en que en el servicio francés siempre se coloca el plato principal y no sólo la servilleta, además de que las cucharas para café y postre se ubican horizontales, arriba del plato principal.

En el servicio francés, la comida se lleva de la cocina al comedor en platones calientes, y allí, frente a los clientes, en una pequeña mesa auxiliar, el mesero sirve los platos, los adorna y en ocasiones hasta deshuesa el pescado o el pollo. Las guarniciones o vegetales que acompañan al platillo principal se llevan, cada una, en su propio platón y se sirven en el plato principal o en platos auxiliares, como si se tratara de una ensalada.



Las sopas y los alimentos que no requieren deshuesarse ni adornarse, se acercan en los platones para que cada comensal se sirva directamente a su plato o el mismo mesero les sirve, sosteniendo con una mano el platón y con la otra los cubiertos para servir.



SERVICIO DE BANQUETES

El servicio de banquetes se distingue porque a todos los comensales se les sirven prácticamente los mismos platillos, sin tener opción de escogerlos de un menú. La comida se puede llevar a la mesa siguiendo el sistema americano o el francés, aunque el primero es el más usual.

BUFFET

En el servicio de buffet los clientes no eligen su comida de un menú escrito, sino de entre una serie de platos con distintos alimentos ya preparados, listos para comerse, que se han colocado sobre mesas largas para que los comensales los vean. Es usual que los mismos chefs atiendan a los clientes detrás de las mesas y corten y sirvan las piezas de carne o preparen las pastas con diversas salsas.



Los platos se sitúan en una mesa cercana donde los clientes los toman para servirse ellos mismos la combinación de alimentos que quieran, en las cantidades que les plazca. Los cubiertos suelen situarse junto a los platos o directamente en las mesas, con las servilletas y los vasos.

SMORGASBORD

El smorgasbord es una costumbre tradicional de los países escandinavos. Consiste en muy diversos alimentos que se colocan, todos, al centro de la mesa en pequeños platones, de donde los toman los comensales sentados alrededor, para comerlos sobre rebanadas de pan con mantequilla, que se cortan en trozos pequeños y se llevan a la boca con un tenedor.

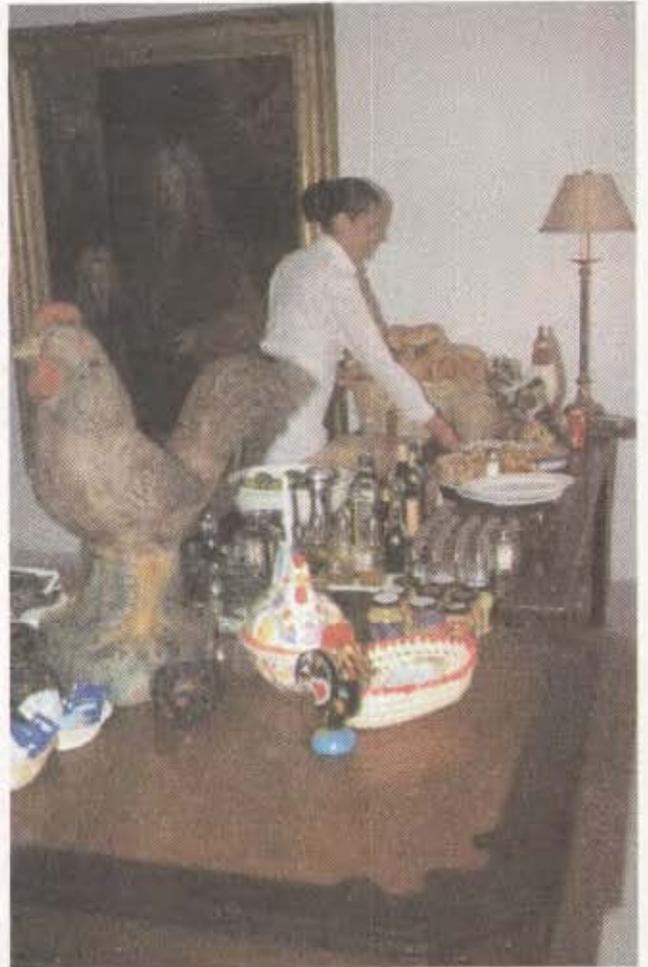
ARREGLO DE LOS APARADORES

Los *aparadores* son muebles para una o varias estaciones, en las que se tiene una pequeña cantidad de vajilla, mantelería, cristalería, condimentos, pan, agua y café, a fin de evitar viajes a la cocina y hacer el servicio más fácil y más ágil.



Los aparadores son muebles que en parte están a la vista del público, por lo que deben estar siempre bien arreglados. Su contenido varía en cada restaurante, pero es común que contengan:

- Hielo
- Agua
- Ceniceros limpios
- Servilletas limpias
- Mantelería limpias
- Libretas de comandas
- Menús



- Condimentos, como sal, pimienta, salsas y mostaza
- Acompañamientos para la comida, como crema, limones, mermeladas
- Parrillas para mantener caliente el café
- Platos, tazas, vasos, copas y cubiertos
- Charolas
- Charolitas para la propina y carpetas para la cuenta



CONOCIMIENTO DEL MENÚ

Un mesero es, a la vez, la persona que sirve los alimentos y también quien los vende. Es pues un vendedor que debe conocer los productos que aparecen en el menú, para poderlos describir atractivamente, ayudar a los clientes a elegir, así como hacer sugerencias de platos adicionales para redondear la comida o los postres.

Aunque se conozcan los platillos, sus ingredientes, la forma en que se preparan y presentan, conviene revisar el menú con frecuencia, en busca de modificaciones o platillos especiales, así como cambios en los precios.

Algunos restaurantes tienen una junta con el personal del comedor antes de que empiece el servicio para informarles de las especialidades de ese día y los cambios en el menú.



Categorías de las comidas en un menú



Los menús generalmente enlistan los platillos agrupados por categorías, como entremeses, sopas, ensaladas, pastas, huevos, carnes, pescados y mariscos, aves, postres, bebidas, especialidades, vinos y licores.

Entremeses

Sopas

Ensaladas

Pastas

Huevos

Carnes

Pescados y mariscos

Aves

Postres

Bebidas

Especialidades

Vinos y licores

ENTREMESES

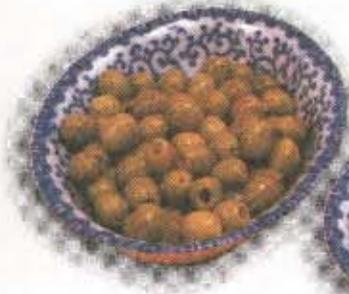
Los entremeses, también llamados entradas, *hors d'oeuvres*, antipastos o botanas, son pequeños platillos que se sirven al inicio de la comida para estimular el apetito. Suelen ser carnes frías, espárragos, aceitunas, canapés, mariscos, pescados, patés, vegetales y una gran variedad de alimentos muy condimentados, con frecuencia fríos, que se consumen mientras se prepara la comida caliente acompañados de alguna bebida.



Vegetales



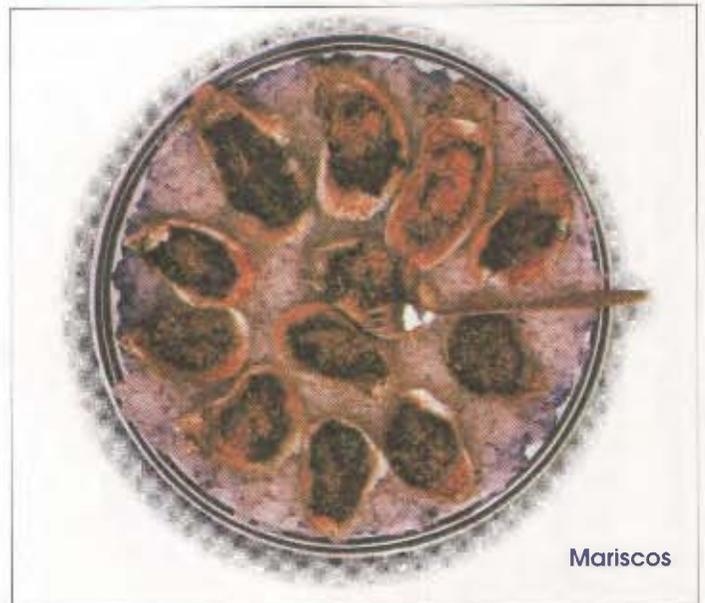
Espárragos



Aceitunas



Patés



Mariscos



Carnes frías



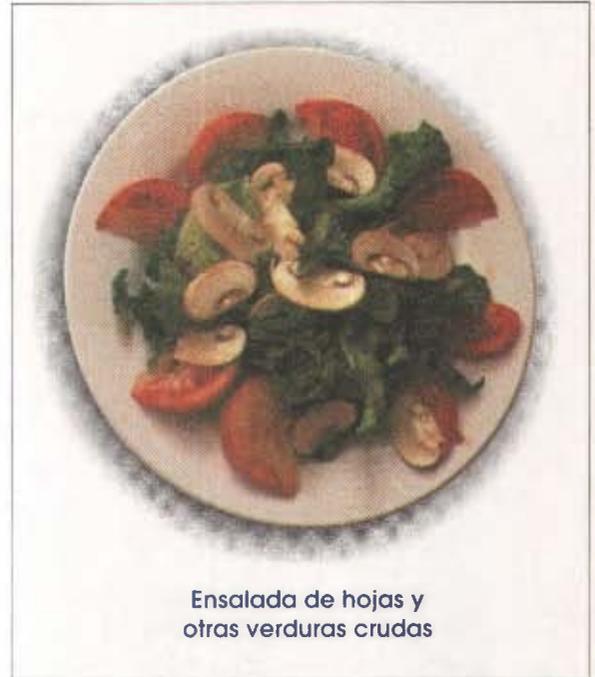
Pescados

ENSALADAS

Las ensaladas son platos fríos que se pueden tomar antes de la sopa, en vez de ella o junto con el plato principal, del cual son un complemento. Las ensaladas más comunes son las verdes, hechas con hojas verdes crudas, aunque también las hay de otras verduras crudas, verduras cocidas, frutas, frutas y verduras, verduras y carnes, y verduras y mariscos.



Ensalada de frutas



Ensalada de hojas y otras verduras crudas



Ensalada de verduras cocidas



Aceite y vinagre

El éxito de una ensalada depende del aderezo que puede ser:

aceite y vinagre

vinagreta preparada al estilo francés

vinagreta preparada al estilo italiano

vinagreta preparada al estilo ruso

Aderezo de queso roquefort

mayonesa

salsa mil islas, con mayonesa y catsup

SOPAS

Las sopas son platillos líquidos que se toman como primer plato de la comida o la cena. Pueden ser caldos o cremas.



Crema



Caldo

Pastas

Las pastas más conocidas son los espaguetis, los tallarines o fettuccini y los ravioles, que se sirven recién cocidos, bañados con una gran variedad de salsas a base de jitomate, carne, mantequilla, queso, crema y diversos condimentos adicionales, a los que, al final, en el plato servido, se les agrega queso «parmesano» rayado al gusto.



Espagueti



Ravioles

Otras pastas populares son los canelones y la lasaña, que van rellenas con una salsa, cubiertas de queso y luego horneadas.



Tallarines



Fettuccini

HUEVOS

Los huevos, generalmente un plato de desayuno, pueden también formar parte del menú de la comida o la cena, generalmente preparados como «tortilla».

Normalmente enlistados en una parte especial del menú dedicado a los desayunos, los huevos se preparan en omelet o tortilla, tibios, fritos y revueltos con o sin salsa.



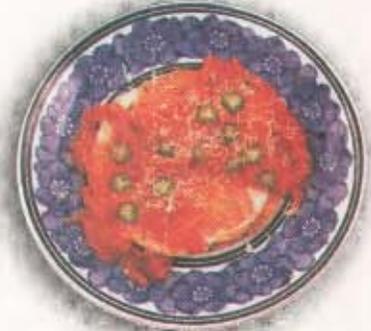
Huevos fritos



Omelet o tortilla de huevo



Huevos tibios



Huevos rancheros



Huevos a la mexicana

Filete



CARNES, AVES, PESCADOS Y MARISCOS

Las carnes, junto con las aves, los pescados y los mariscos, constituyen la parte principal de la comida.

Las carnes más conocidas son los filetes y algunos cortes especiales como el *T Bone*, el *New York Cut* y el *Sirloin*, además de las milanesas de ternera empanizada, las costillas de cordero o de cerdo.

Sirloin



Costillas de cerdo



Milanesa de ternera



Pollo

El pollo, el pavo y el pato son las aves que se sirven con más frecuencia. La codorniz y la perdiz son más raras.



Huachinango

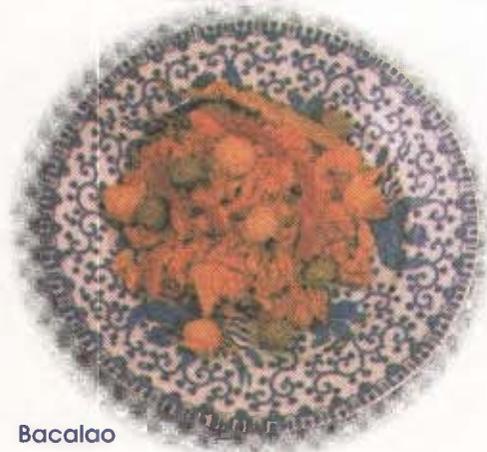
Los pescados son variados, siendo los más conocidos el huachinango, el robalo, el pámpano, la mojarra, la sierra, la trucha, el cazón, el arenque y el bacalao. Los mariscos más frecuentemente consumidos son los camarones y los ostiones, seguidos de los calamares y las langostas.



Calamares



Camarones



Bacalao



Robalo

Los platos principales se preparan siguiendo algunos procedimientos comunes que el mesero debe conocer:

Horneado	El horneado se hace dentro de un horno con calor seco y uniforme.
Asado	El asado es el cocinado a fuego directo en un asador de gas, de carbón o sobre una parrilla o plancha caliente.
Rostizado	Rostizar es asar al horno, sin agua, solamente con un poco de grasa, algunas veces ensartando la pieza en una espada o aguja que gira.
Al vapor	Al vapor es cocinar con vapor, ya sea con presión o sin ella.
Estofado	El estofado es un cocido lento dentro de un líquido que cubre parcial o totalmente el guiso.
Hervido	El hervido o cocido es cocinar los alimentos en un líquido que hierve.
Frito	Freír es cocinar algo en aceite caliente. Salteado significa cocinado en poco aceite o con poca grasa, en tanto que muy frito implica cocinarlo sumergido completamente en una gran cantidad de grasa hirviente.

SALSAS Y CONDIMENTOS

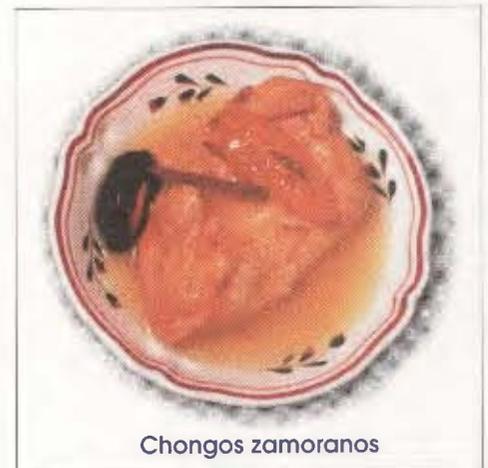
Las salsas algunas veces forman parte del plato principal y se sirven integradas a él, otras, como un aderezo que cada quien agrega a su gusto. Las salsas más frecuentes son las mexicanas a base de chile y otros condimentos; la salsa tártara, hecha con mayonesa, huevo, mostaza, perejil y alcaparras; la remoulada, una salsa tártara a la que se agregan anchoas; la holandesa, a base de yemas y crema batida; la bechamel, compuesta de consomé de pollo, mantequilla, harina y yerbas de olor.



Salsa mexicana

Algunos condimentos son acompañamientos habituales de algunos platillos, como las rebanadas de limón para el pescado, la salsa inglesa con las carnes, la mostaza para las salchichas, el puré de manzana con las costillas o chuletas de cerdo, la mantequilla derretida para la langosta y la crema para el café.

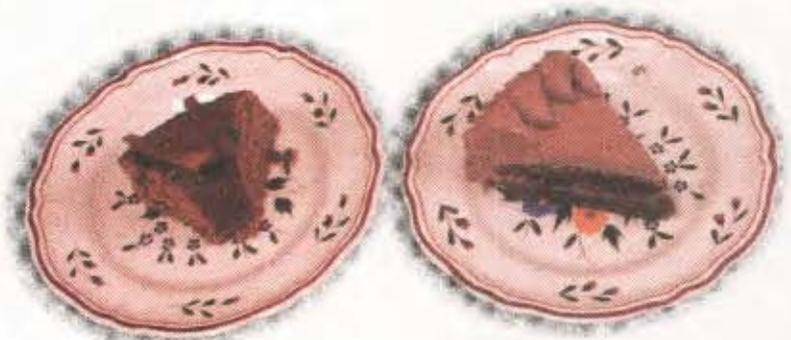
condimento	se sirve con:
rebanadas de limón	pescado
salsa inglesa	carnes
mostaza	salchicha
puré de manzana	costillas o chuleta de cerdo
mantequilla derretida	langosta
crema	café



Chongos zamoranos

POSTRES

Los postres son el gran final de una comida. En el menú generalmente se incluyen flanes, pasteles, helados, nieves, dulces de leche, compotas de frutas en almíbar, ates y crepas, que son unas tortillas de harina muy delgadas, servidas con mermeladas y algún licor.



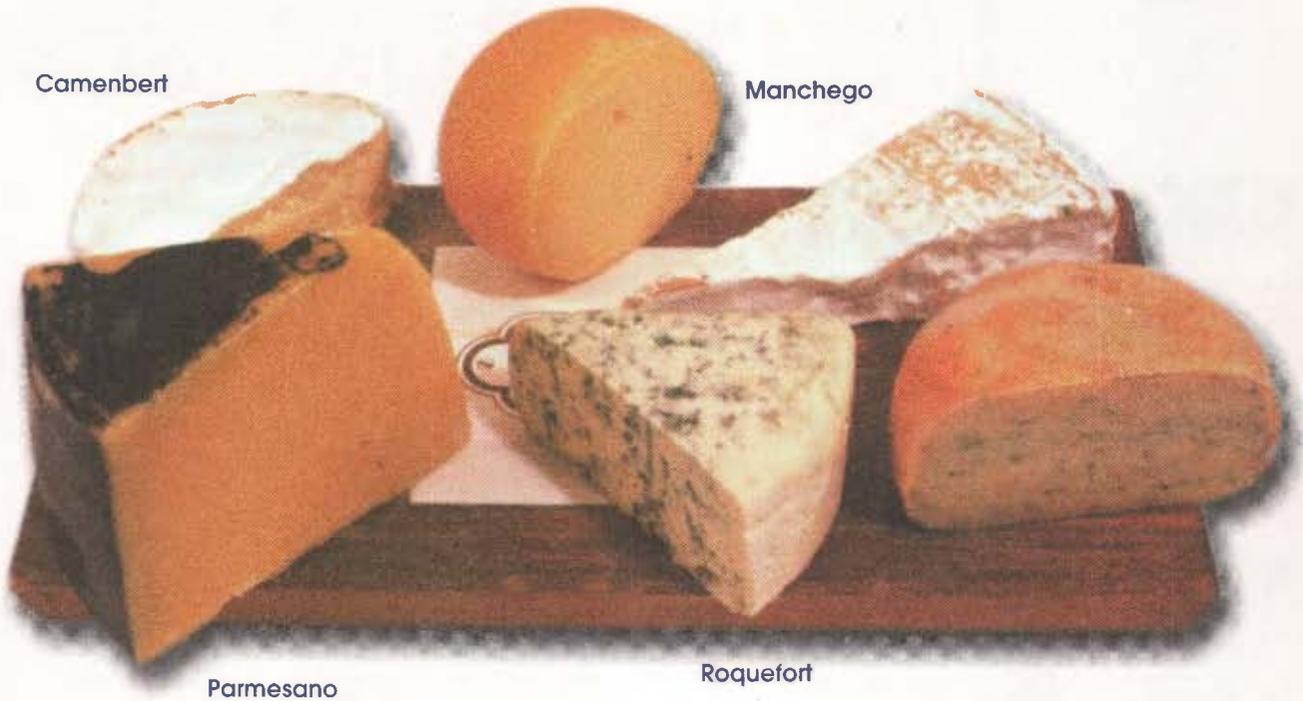
PREPARACIÓN PARA EL SERVICIO

QUESOS

En los restaurantes de estilo europeo es común que al final de la comida, junto con los postres, se ofrezcan quesos. Hay cientos de ellos, pero los más comunes son gruyere, roquefort, camembert, parmesano y manchego. Entre los quesos mexicanos estarían los de Oaxaca y Chihuahua, el asadero, el añejo y el cotija.



Gruyere



Camembert

Manchego

Parmesano

Roquefort

ESPECIALIDADES

Las *especialidades* son platillos que se hacen solamente algunos días y que por tanto no forman parte del menú principal, sino sólo son un agregado que se anexa a la carta en una tarjeta especial. Normalmente las especialidades son platillos cuyos ingredientes no se consiguen todo el tiempo o algún plato que el chef prepara especialmente bien, aunque con frecuencia se trata simplemente de algún alimento que se tiene en abundancia y del que hay que salir cocinándolo de diversas maneras, aunque esto nunca se debe mencionar al cliente.



BEBIDAS

Las bebidas no alcohólicas incluyen el café, el té, la leche, los refrescos y los jugos.



VINOS Y LICORES

Los restaurantes que tienen el servicio de vinos y licores pueden listarlos en la misma carta del menú principal o en una carta especial dedicada a ellos.

Las bebidas alcohólicas son uno de los productos que más ganancias dejan al restorán y a los meseros, porque aumentan las cuentas de los clientes y sus propinas.



Las bebidas se toman antes de comer, como aperitivos, durante la comida, para acompañar los alimentos, y al final de la comida, en la sobremesa.



Aperitivos

Aunque hay restaurantes con listas de vinos, generalmente es el mesero capitán o un mesero con experiencia quien sugiere un cóctel, un aperitivo o una cerveza antes de la comida; vino o cerveza durante la comida y un digestivo en la sobremesa.

Digestivos

*Para poder sugerir los vinos y los licores de una comida, el mesero debe saber qué es lo que ofrece el restorán, qué es cada vino y licor, en qué momento y cómo se sirven. Para mayor información consulte el **Manual de Vinos y Licores** de esta colección.*

RECEPCIÓN DEL CLIENTE

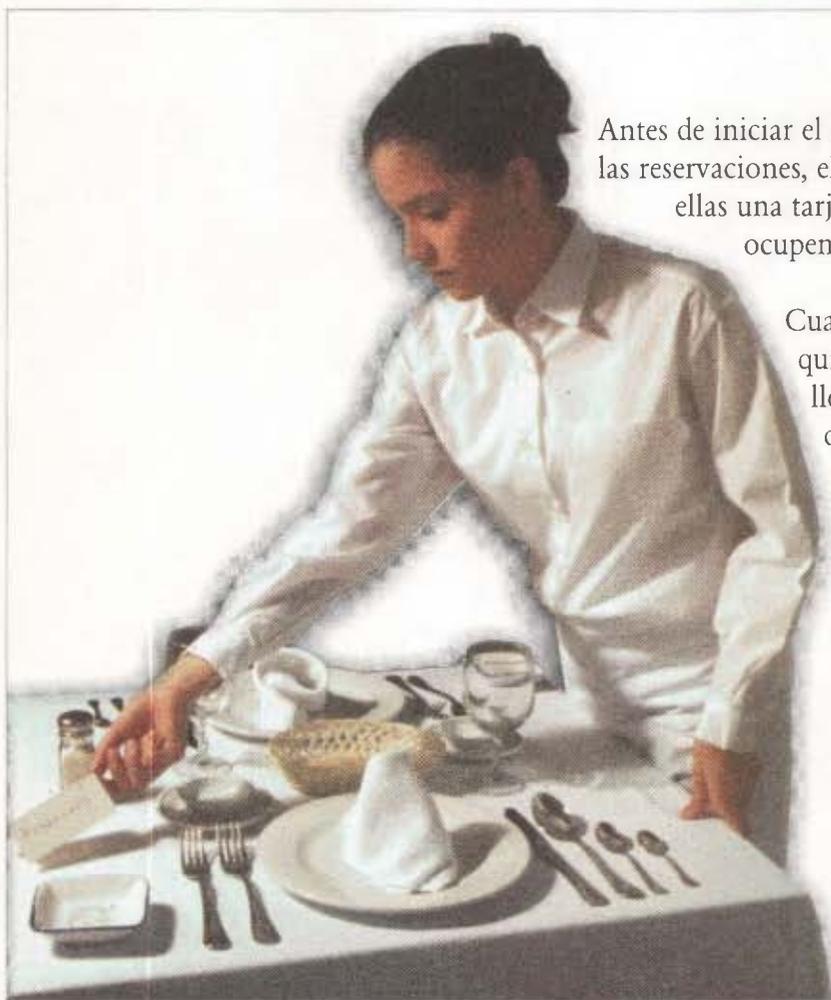
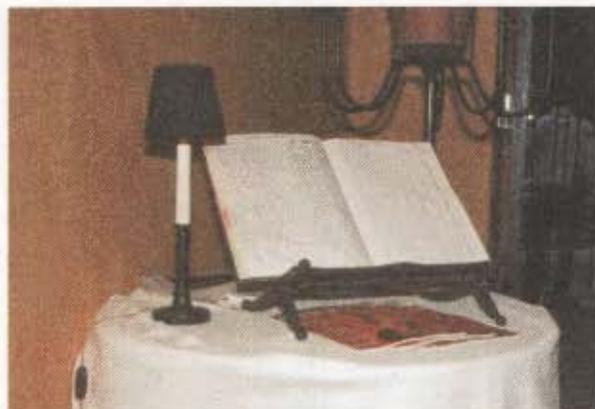


Una buena recepción al cliente le crea, desde el inicio, una actitud más positiva y amable hacia todo lo que sigue. En cambio si entra, se sienta y durante un buen rato el personal no lo atiende, no tendrá una actitud positiva desde el inicio.

RESERVACIONES

Cuando el restaurante es conocido y se llena de clientes en las horas pico, es posible que algunos de los parroquianos habituales no encuentren lugar cuando lleguen y deban esperar un buen rato antes de poder entrar. Para evitar esta espera y tener garantizado un lugar, se acostumbra que los clientes hagan reservaciones por teléfono unos días o unas horas antes; es decir, hablan para que se les aparte una mesa para cierta hora, en cierto día.

Las reservaciones se anotan en una libreta con el día y la hora a la que se quiere la reservación, el nombre de la persona que llamó y el número de comensales que asistirán. Esta anotación la hace la persona que esté a cargo del teléfono, el capitán, la recepcionista o un mesero. Quién conteste debe hacerlo amablemente, pues en ese caso, la recepción del cliente comienza desde el teléfono, indicándole también que su mesa quedará reservada a esa hora, pero que si se demora más de 15 minutos su mesa podrá ser asignada a otros clientes.



Antes de iniciar el servicio, el gerente o el capitán revisan las reservaciones, eligen las mesas a reservar y colocan en ellas una tarjeta que dice *Reservada*, para que no se ocupen por otros comensales.

Cuando hay personas esperando mesa y quienes hicieron la reservación no han llegado dentro del tiempo de tolerancia, es costumbre instalar a los clientes que aguardan.

Si se tiene una reservación habrá que prever una mesa libre unos 15 minutos antes y unos 15 minutos después de la hora a la que se reservó. Para ello hay que considerar el tiempo que permanecen ocupadas las mesas, a fin de calcular las que quedarán libres para la hora de la reservación y elegir las que se apartarán.



ANTES DE EMPEZAR

Antes de comenzar el servicio el mesero o la mesera, el capitán o la capitana deben verse en un espejo para verificar que su aseo sea correcto, que su uniforme esté limpio y planchado y que su apariencia general sea positiva, amable, activa. Si tiene duda de su aliento mastique una cáscara de limón.

Igualmente, antes de comenzar, recuerde que frente a los clientes no hay que dar la impresión de cansancio o fastidio y que hay varias cosas que no deben hacerse delante de ellos, como fajarse la falda o el pantalón, bostezar, beber o fumar, recibir visitas de amigos o familiares, formar grupitos con sus colegas, ponerse a platicar o llamar por su apodo a los compañeros de trabajo. Tampoco debe hablar en voz alta ni se debe percibir coraje entre los meseros o el demás personal. Así mismo, tenga cuidado con la manera en que mira a los clientes, pues algunos pueden ofenderse.

BIENVENIDA EN LA PUERTA

Inmediatamente después que un cliente entra al restaurante hay que hacerle sentir que es bienvenido. La bienvenida puede darla el capitán, el recepcionista, un mesero o cualquier persona que esté en el comedor o cerca de la puerta.

Generalmente la recepción comienza por un saludo amable, dando los buenos días o las buenas tardes, para enseguida decir que son bienvenidos. No pregunte a los clientes ¿qué quiere? o ¿qué se le ofrece? En todo caso, pregúnteles usted si les puede servir o ayudar en algo.



Una vez que se da la bienvenida se pregunta si tienen o no reservación, cuántas personas son y si desean sentarse en el área de fumar o de no fumar, en caso de que las haya.

ASIGNACIÓN DE MESA

Si los clientes tienen reservación ya tendrán anotado el número de mesa que se les ha apartado y se les conduce a ella. Si no tienen reservación y el restaurante está totalmente ocupado, los comensales deberán esperar un poco. En este caso se les pregunta su nombre, para poder avisarles en cuanto haya una mesa disponible. Jamás se debe asignárseles una mesa sucia.



Si hay lugares disponibles se les acompaña hasta una mesa o se les pide que elijan una. Sin embargo, esto último tiene sus inconvenientes, pues unas áreas del establecimiento podrían llenarse más que otras. De allí que se acostumbre que el capitán distribuya a los clientes de manera uniforme.

La mesa que se asigne debe ser del tamaño apropiado al número de comensales. Así, las familias y grupos numerosos se sientan en las mesas grandes y las parejas y personas solas en las pequeñas.

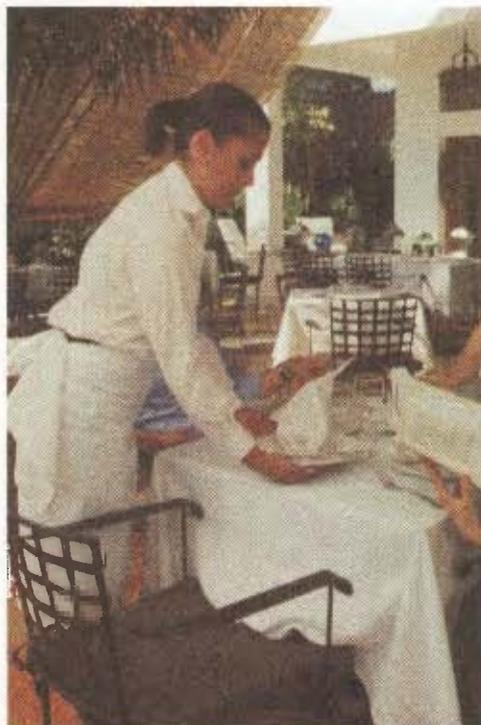
Los grupos ruidosos, escandalosos o festivos conviene situarlos en mesas apartadas, para que molesten menos a los demás comensales.



Los comensales discapacitados generalmente agradecen que se les asigne una mesa cerca de la entrada, para que no tengan que caminar mucho.

En cambio, a las parejas de jóvenes suelen gustarles más las mesas tranquilas y discretas.

Ya cuando los clientes están sentados se retiran de la mesa los servicios que no se vayan a usar y se sirve el pan y la mantequilla.



Cuando casi al mismo tiempo entran dos o más grupos grandes de comensales, es conveniente no sentarlos en mesas de la misma estación, sino en estaciones diferentes, para que el mesero no se vea muy presionado.



En caso de que se necesiten, se acercan sillas altas para bebé.

RECEPCIÓN DEL CLIENTE

TIEMPOS

En algunos restaurantes las comidas y las cenas se dividen en cuatro tiempos: el primer tiempo corresponde a los entremeses, el segundo tiempo es el segundo plato que suele ser la sopa o alguna ensalada, el tercer tiempo es el del plato principal y el cuarto está compuesto por los postres, los quesos y el café.

Primer tiempo	Entremeses
Segundo tiempo	Sopas y ensaladas
Tercer tiempo	Plato principal
Cuarto tiempo	Postres, quesos y café

En el servicio de muchos restaurantes no hay una clara distinción en los tiempos, particularmente cuando el menú diario contiene una comida completa o una comida corrida por un precio especial.

Una vez que los comensales se han sentado quedan en manos del mesero. En algunos restaurantes se acostumbra que diga su nombre e indique que él será quien los atenderá durante la comida.

Si en el momento en que sus clientes se sientan usted está ocupado atendiendo otra mesa, solamente acérquese y dígales que en un momento más los atenderá. Así no se sentirán ignorados ni incómodos por su ausencia.

CÓCTELES Y BEBIDAS

Primero se pregunta a los comensales si desean algo de beber, como un aperitivo, una cerveza o un refresco. Se toma nota de lo que quieren y se sirve.



Al servir, las copas y los vasos se toman por abajo, nunca por arriba, en las cercanías del borde, donde el cliente pone sus labios. Al recogerlos no deben meterse los dedos dentro.

PRESENTACIÓN DEL MENÚ

El menú puede presentarse a los comensales ya sea en el momento en que se sientan, antes de pedirles la orden de las bebidas, o después de que se han servido los aperitivos.

Los menús o cartas se entregan a cada uno de los clientes siempre por el lado derecho, comenzando por las mujeres, en orden de su edad aparente; enseguida se les da a los hombres. Esta deferencia hacia las mujeres se ha venido perdiendo y algunas veces se entregan los menús a cada comensal sin distinguir su sexo, en sentido contrario a las manecillas del reloj.

Al entregar los menús el mesero podrá informar a los comensales sobre los platos especiales del día o advertir a los clientes de los platillos del menú que ese día no hay.



Después, el mesero se retira prudentemente a una distancia no menor de tres metros. Al cabo de algunos minutos se acerca y pregunta si puede tomar la orden o si están listos para ordenar.

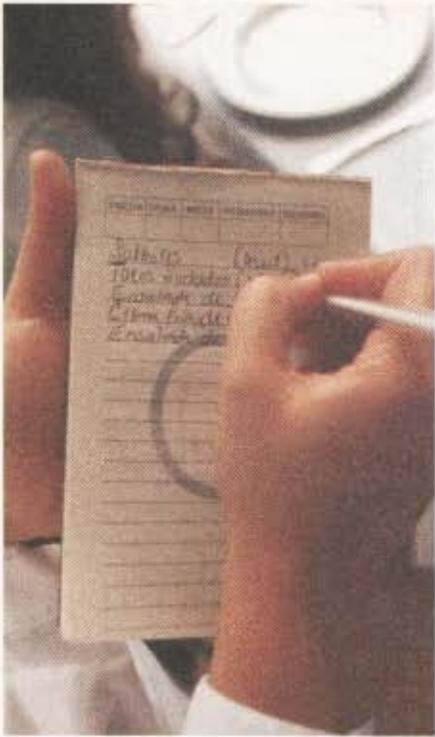
TOMA DE LA ORDEN

Al tomar la orden el mesero permanece parado a la izquierda del cliente con un lápiz en una mano y la libreta para anotar en la otra, jamás apoyando la libreta sobre la mesa ni recargándose en la silla. Se empieza y termina con una persona antes de tomar la orden de la siguiente.

Es probable que al estar tomando la orden tenga que responder a diversas preguntas de los clientes sobre los platillos del menú; por tanto, es importante que lo conozca bien. Si no sabe reconózcalo, pero aclare que enseguida le preguntará al chef.



RECEPCIÓN DEL CLIENTE



También es posible que el mesero tenga que hacer algunas preguntas, como si prefieren las bebidas frías o al tiempo, con hielo o sin él, qué *término* quieren las carnes o cuál aderezo prefieren para la ensalada, etcétera.

Escuche con cuidado todo lo que le piden y anótelos con claridad, con todas las instrucciones, usando buena letra, porque alguien más tendrá que leer la orden. Apunte todo y nunca confíe en su memoria.

Al escribir la orden se acostumbra identificar a la primera persona que ordena y luego proseguir con las demás en el sentido contrario de las manecillas del reloj. De ese modo, cuando se sirve la comida se puede atender a cada cliente sin tener que preguntarle qué ordenó.

La identificación de las personas se hace anotando un rasgo que lo distinga claramente de los demás comensales, como el color de su cabello o de su ropa, el bigote o los lentes.

Otra manera de identificar a los comensales es marcando el número de silla que ocupa la primera persona que ordena, en cuyo caso, cada uno de los asientos debe tener de antemano un número.

Si los comensales han ordenado irregularmente, sin respetar el sentido de las manecillas del reloj, entonces se anota junto a cada orden algún rasgo característico del comensal. En estos casos es particularmente útil repetir la orden, para que los comensales confirmen si está bien o aclaren las confusiones.

COLOCACIÓN DE LA ORDEN

Anotaciones en una comanda

Fecha

Número de mesa

Número de comensales

Nombre del mesero

Firma del mesero

Orden de platillos y bebidas



Una vez que el cliente ha ordenado se recoge su menú.

Las ordenes se escriben en una libreta de comandas o directamente sobre la cuenta del cliente. La comanda es una hoja numerada, en la que se anota la fecha, el número de mesa, el número de comensales, el nombre o clave del mesero y su firma, luego se escribe en ella cada uno de los platillos o bebidas que hay que preparar.

Las comandas se hacen en original y dos o tres copias. Una comanda va a la caja, otra a la cocina o al bar y una tercera para el mesero o el garrotero, tanto para servir, como para preparar el servicio que se necesite.

Original	Caja
Copia 1	Cocina o bar
Copia 2	Mesero

Cuando el cajero recibe una comanda abre una cuenta con ese número de mesa. Algunas veces la comanda para la cocina se sella en la caja antes de entregarla a los cocineros. Al terminar el servicio se concentran todas las comandas de la cocina y la caja, para cotejarlas.

La orden escrita sobre la cuenta del cliente, usada en las cafeterías y restaurantes de cadena, se hace generalmente por duplicado. El original se da al cliente para que pague y la copia se entrega a la cocina. En la caja el original se recoge y si el cliente necesita recibo se hace otro.

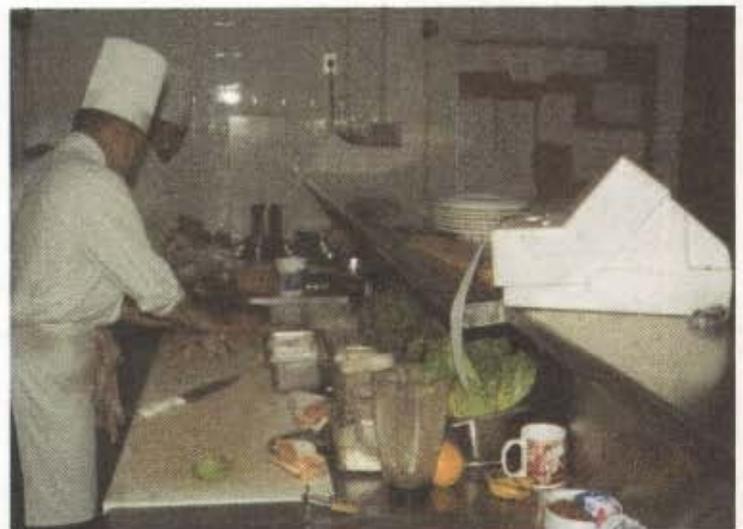


Hay tres formas principales para comunicar las órdenes a la cocina: oralmente, colocando la comanda en cierto lugar o por medio de una terminal de computadora.

Cuando la orden se comunica verbalmente el mesero entra a la cocina y dice al chef lo que debe preparar. Pero lo más común es colocar las comandas en la pequeña pinza de un carrusel.

En los restaurantes que tienen sistemas por computadora, la orden se escribe en una terminal para que, electrónicamente, se envíe a la cocina, al bar y a la caja, donde hay otras terminales. El mesero utiliza la terminal de la computadora como si fuera una comanda, anotando la fecha, número de mesa, número de comensales y los platos y bebidas ordenados.

La computadora lleva esta información a la terminal de la cocina, abre una cuenta para esa mesa y al final, la imprime para que se presente al cliente.



SERVICIO A LAS MESAS



Servir las mesas consiste en llevar los alimentos de la cocina y los licores y vinos del bar, para que los coma y beba el cliente, mientras está sentado cómodamente en su mesa, atendido por el mesero en todo lo que necesite para alimentarse a gusto y pasar un rato agradable. Con los años se ha desarrollado una técnica más o menos universal para servir a los comensales con eficiencia y cortesía, cuyos principios se describen en este capítulo.

ESTILO DEL LUGAR

Independientemente de las técnicas que aquí se proponen, cada establecimiento tiene las suyas propias, que pueden ser iguales o distintas de las que aquí se mencionan. Lo importante es que el mesero aprenda las normas propias del lugar donde trabaja y no trate de cambiar las rutinas o reglas de trabajo por su cuenta.

Levantar la orden de la cocina es recoger los platillos ya preparados por los cocineros para llevarlos a los clientes. Hay diversas maneras en que la cocina notifica al mesero que sus órdenes están listas para salir de la cocina. Una de ellas es decírselo verbalmente cuando entra a la cocina. Otra, es iluminar una señal de un pequeño aparato colocado en la pared del comedor, cerca de la cocina. Algunos meseros reciben el aviso por un pequeño aparato electrónico que emite un sonido o una vibración.

Antes de llevar los platos a la mesa revise que su orden esté completa, que los platos vayan correctamente presentados y que se hayan seguido fielmente las instrucciones de la comanda. Si hay algún error de la cocina o del mesero, en ese momento debe corregirse.

LEVANTAR LA ORDEN DE LA COCINA



Hemos de advertir que cuando los chefs tienen mucho trabajo, como a la hora de las comidas, se deshumanizan un poco y su trato puede hacerse más difícil, pero aun cuando haya alguna falla o retraso, no discuta ni pelee con ellos en esos momentos.

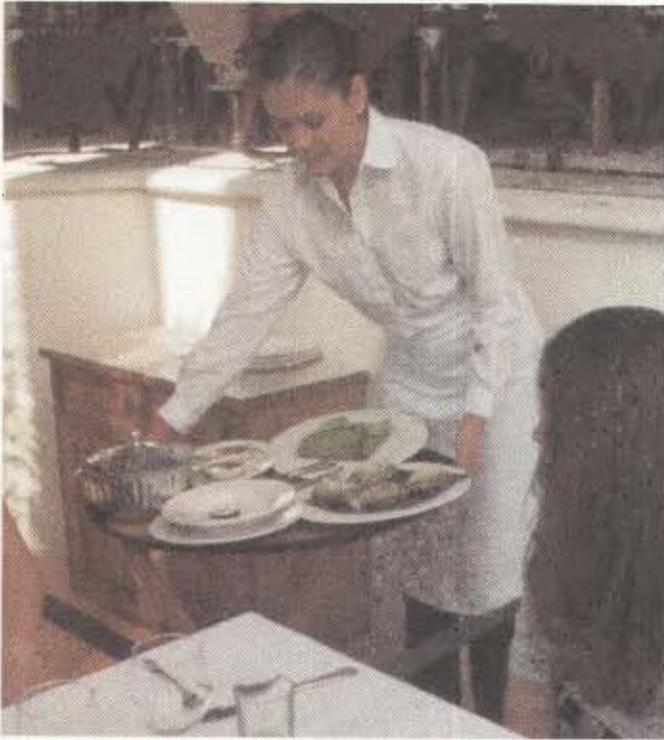


CHAROLAS

Los platos se llevan de la cocina al comedor en una charola, con una servilleta abajo, para que no resbalen. Los más pesados van del lado de la charola más cercano a usted y los demás distribuidos alrededor. Los platos con líquidos no deben ir en los bordes de la charola, sino al centro.

En algunos restaurantes los platos que salen calientes se cubren con una campana de metal, y los fríos van descubiertos.

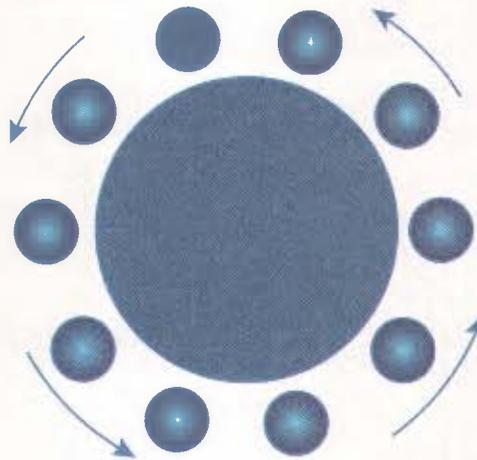
La charola con los platos servidos se lleva sobre un hombro, detenida por una sola mano, de modo que la otra quede libre para abrir las puertas.



Al llegar al comedor la charola se coloca sobre un aparador, encima de una mesa auxiliar o en unas tijeras, pero jamás se pone sobre la mesa de los clientes. Luego, los platos se llevan de la charola a la mesa.

QUIÉN PRIMERO, QUIÉN DESPUÉS

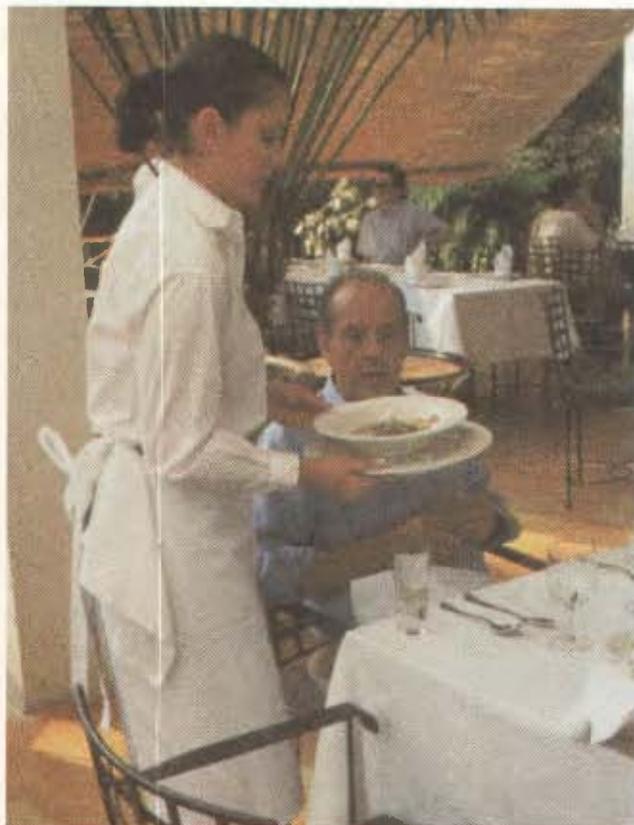
Hay algunas excepciones a estas costumbres, como cuando en una mesa hay algún invitado de honor, a quién se sirve primero; a los demás, empezando por el comensal que esté sentado a la derecha del festejado, se les sirve en sentido contrario a las manecillas del reloj.



Tradicionalmente se sirve primero a las mujeres en orden de su edad aparente, luego, a los niños y finalmente a los varones, los más grandes antes que los jóvenes.



El primer platillo que hayan pedido se sirve al mismo tiempo a todos los comensales, para que empiecen juntos, sin que nadie se quede sin probar bocado mientras los demás comen. Ese primer plato para unos puede ser la entrada, para otros la sopa y para algunos el plato principal.



QUÉ PRIMERO, QUÉ DESPUÉS

Primero se sirven las entradas o botanas, que se colocan en un plato pequeño, muchas veces sobre el plato base.



Enseguida se sirve la sopa, que puede ser el primer o segundo plato, en un plato hondo colocado sobre el plato principal, con una cuchara sopera si es que no está puesta ya en el servicio.



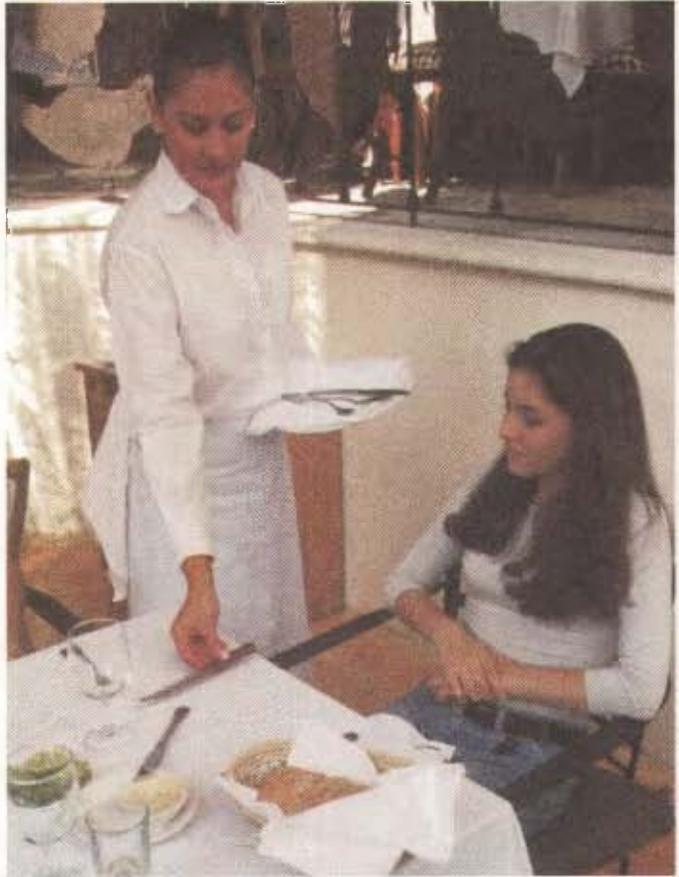
La ensalada es un plato extraño en cuanto al orden, pues puede ser un primer plato y servirse como entrada, tomarse en vez de sopa, como primer plato, después del entremés; puede ir después de la sopa y antes del plato principal o al mismo tiempo que éste, colocándola a mano izquierda.

También puede ser un platillo que siga al principal, antes de los postres. Lo mejor es preguntar a los comensales en qué momento desean que se les sirva la ensalada, aunque muchas veces su posición dentro de la comida viene indicada por el orden con que la pidieron. Si la ensalada no viene aderezada desde la cocina, será necesario llevar a la mesa los convoyes con aceite, vinagre, sal y pimienta, para que la aderece el cliente a su gusto.

El plato fuerte es la parte principal de la comida. Antes de servirlo hay que asegurarse de que cada comensal tenga todo lo necesario para comer el platillo que eligió, como un cuchillo filoso para carne o unas pinzas para la langosta o los caracoles. Algunos condimentos, como la salsa inglesa, se llevan a la mesa sólo que los hayan solicitado.



El postre es usualmente el último platillo que se sirve, seguido de café o té y los licores.



Al llevar los platos a la mesa es importante servir primero los platos calientes, que bien calientes para que no se enfríen, y después las ensaladas y otros platos fríos. En los postres, los helados se sirven primero que los pasteles, ya que se derriten a la temperatura ambiente.

BEBIDAS

Todas las bebidas se sirven por el lado derecho del comensal. Los aperitivos se ordenan y sirven antes que las entradas.

Los vinos para la comida se ordenan después de tomar las órdenes de comida y se abren y sirven en el momento en que lo piden los comensales. Antes de abrir las botellas de vino se presentan por la derecha al cliente que las pidió, para que las apruebe. Los vinos blancos, los rosados y los espumosos se sirven fríos, en tanto que el tinto se toma al tiempo.

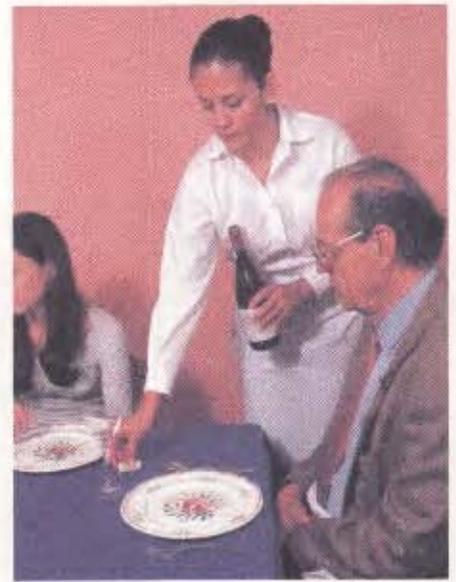
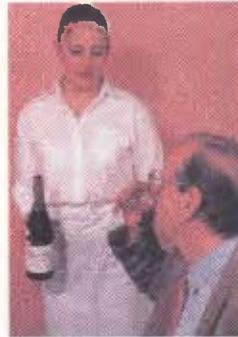


Las botellas de vino se abren con un sacacorchos.

El corcho se coloca a la derecha de la copa del cliente que lo ordenó.



Con una servilleta se limpia el borde de la botella.



Cuando piden que se sirva, primero se vierte en la copa de quien ordenó, pero no más de un centímetro, para que lo pruebe y apruebe.

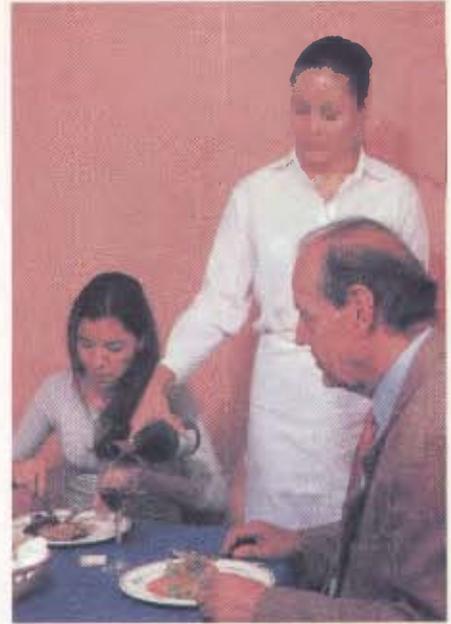


Luego, se sirve en copas que solamente se llenan a la mitad o a un tercio, nunca hasta el borde, excepto cuando el vino se vende por copa, que se lleva ya servida y no por botella. Comience por la dama que esté a la derecha de quien ordenó el vino y continúe con todas las demás señoras, luego con los señores sirviendo al último a la persona que lo probó. Al terminar de servir la botella de vino blanco se pone en la hielera y la de tinto sobre la mesa.

SERVICIO A LAS MESAS

Si se fuma se deberán cambiar los ceniceros por lo menos cada vez que tengan una colilla.

Al servir o reabastecer las tazas, los vasos o las copas, no se levantan de la mesa, sino que se rellenan allí donde estén, acercando la jarra o la botella.



EL SERVICIO

Los platos servidos se llevan de la charola a la mesa y se colocan en ella por la derecha del comensal, tomándolos por abajo, no por encima de los bordes, para no meter los dedos en ellos.

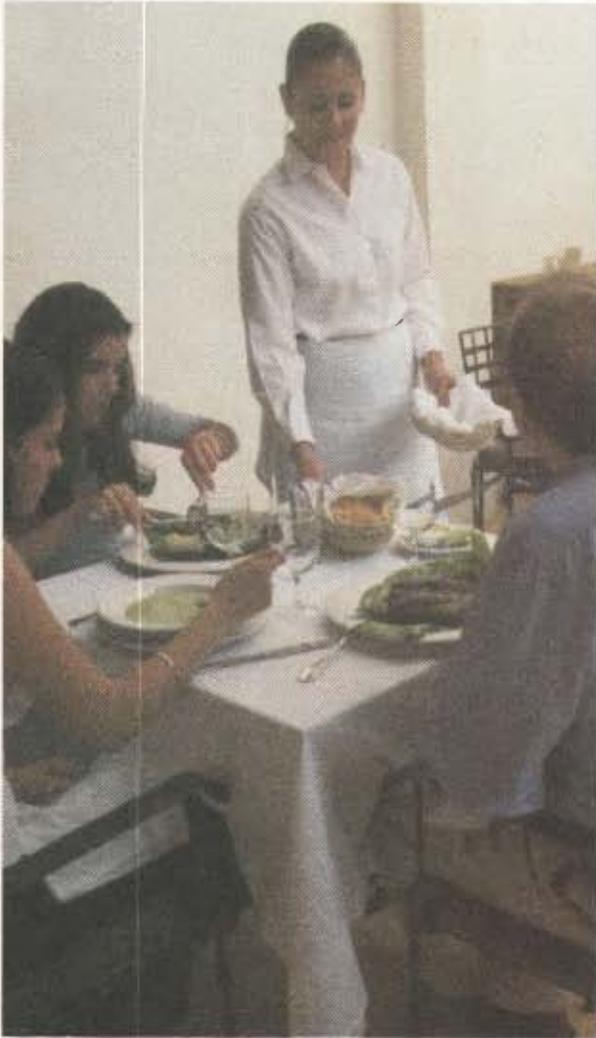


Cuando en vez de platos se llevan platones o soperas que se deberán servir o cucharear al plato, el servicio se hace por el lado izquierdo del cliente. El cuchareado se hace por la izquierda, todo lo demás por la derecha.

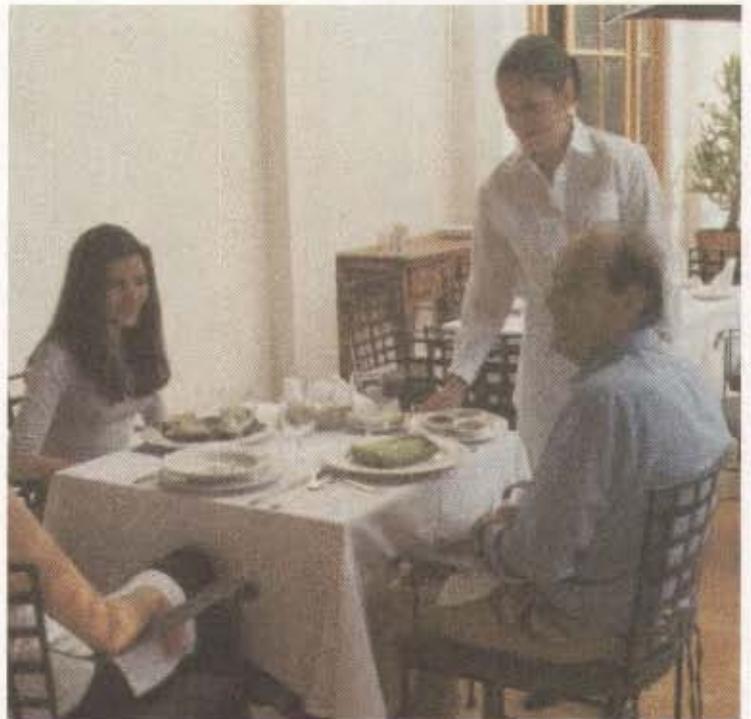


Los platos se colocan en la mesa con delicadeza, no se dejan caer, ni se avientan, teniendo cuidado de no rozar al cliente o a la mesa con el cuerpo.

Si al ir a colocar el plato un parroquiano tiene algún objeto sobre la mesa, pídale cortésmente que lo retire él, pero usted no lo toque.



Hay que estar reabasteciendo de pan, tortillas, mantequilla, agua, salsas y condimentos.

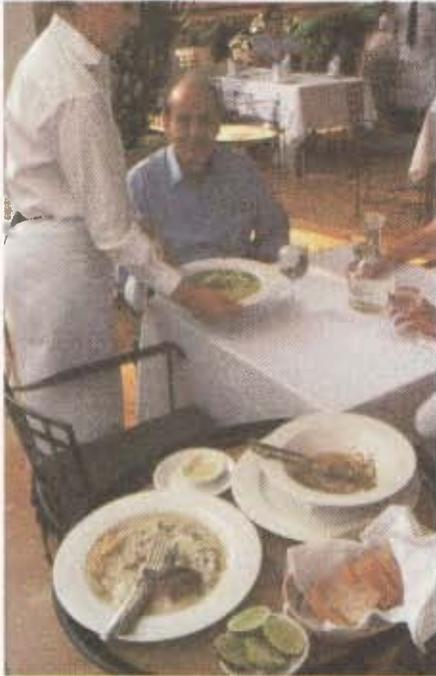


Unos minutos después de servir el plato principal debe ponerse una atención especial para asegurarse de que todo esté completo, correcto, y no haya molestia ni queja alguna. Sin embargo, no sea demasiado insistente, ni interrumpa la conversación para preguntar si todo está bien. Busque el momento adecuado para preguntarlo.

Cuando se atiende un gabinete y no una mesa, primero se sirve al comensal más alejado de usted. Para evitar el contacto con el cliente sirva con su mano derecha a quienes estén a su izquierda y con la izquierda los que estén a su derecha.

RETIRANDO LOS PLATOS

Retire los platos siempre por la derecha, con su mano derecha, cuando todos los comensales hayan terminado el tiempo. Si lo hace antes, quienes todavía están comiendo se sentirán apresurados. Una manera que las personas tienen para indicar que han terminado es colocar sus cubiertos juntos y paralelos sobre el plato. Si tiene duda pregunte al cliente si ya terminó.



Los platos y los vasos vacíos se retiran rápida y silenciosamente, siempre por la derecha, comensal por comensal, alrededor de la mesa, en dirección de las manecillas del reloj. Al quitar los platos asegúrese que los clientes estén conscientes de que los va a retirar, para evitar un golpe o un incidente molesto.

Los platos sucios se colocan en una charola cercana, poniendo primero los grandes y luego los pequeños, para que se mantenga el equilibrio. Algunas veces conviene limpiar los platos, colocando la comida sobrante en uno solo, para hacer más fácil el apilamiento. También conviene separar, es decir, poner las tazas con las tazas, la cuchillería con la cuchillería y no todo revuelto.



Además de los platos levante los cubiertos sucios que no se hayan colocado sobre el plato, así como las envolturas de galletas o los sobres de azúcar y los envases de crema. Al terminar el plato principal hay que preparar la mesa para el postre y el café.

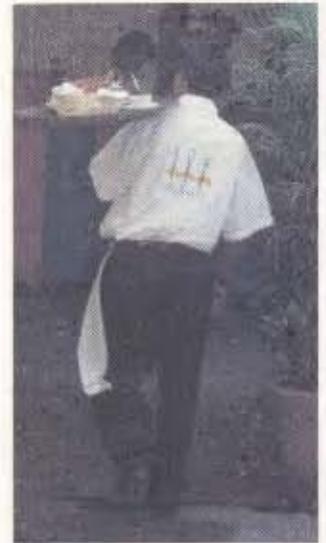
Nunca regrese a la cocina con las manos vacías; nunca haga viajes de balde.

Antes de poner los platos limpios siempre se retiran antes los sucios y todos los que ya sean innecesarios.



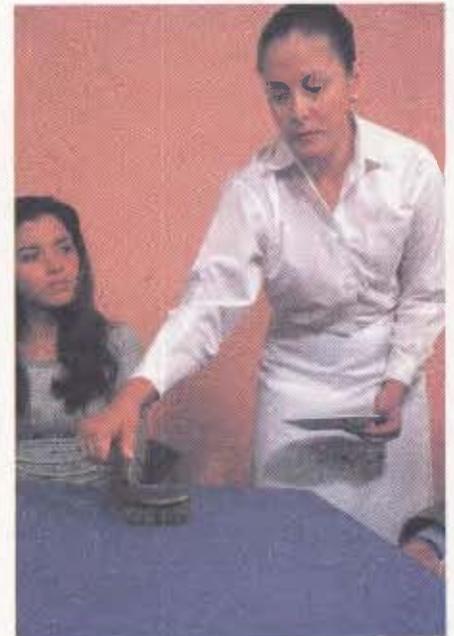
Para levantar la charola cargada desde la tijera a su hombro ponga sus pies separados con las rodillas dobladas y la espalda recta y ponga una mano abajo, al centro de la charola, mientras con la otra sostiene el borde. Tome aire y suavemente levante la charola hasta su hombro.

Cuando vaya a recoger algo a la cocina lleve la charola con los platos sucios y evite viajes en los que regrese sin nada.



LIMPIEZA DE LA MESA

Entre el plato principal y los postres la mesa deberá quedar pulcra, fresca y no ser un caos de migajas, platos, salsas y comida derramada. Para ello es que la mesa se sacude y cepilla. Esto se hace con una servilleta (limpia y doblada) con una pieza metálica del largo de un lápiz...



Durante todo el proceso de las comidas hay que mantener siempre un ojo en los clientes, porque no hay excusa para ignorar a ninguno mientras se sirve a otros. Los clientes indican que

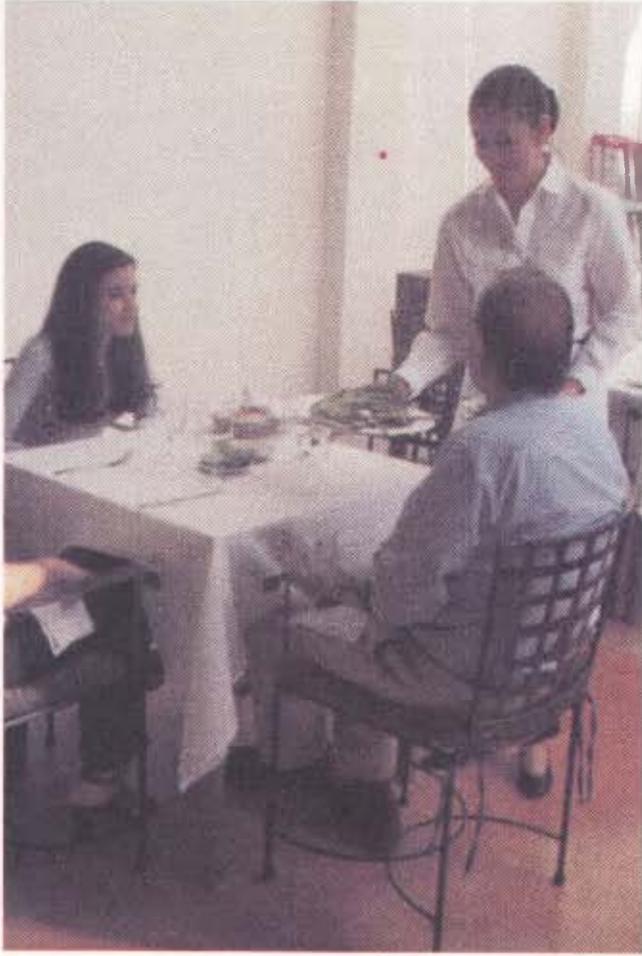
necesitan algo con una mirada, con un gesto de la cabeza o la mano, con alguna palabra, a lo que hay que responder rápidamente.

...o con un cepillo especial para ello.



Algunas veces los clientes quieren llevarse a su casa la comida que sobró en alguno de sus platos. En esos casos lleve el plato a la cocina para que lo guarden en una bolsa o en una pequeña caja de espuma plástica. Entréguelo al cliente antes de que se levante.

TRATO



Un buen mesero tiene que tratar bien a todos los clientes, no sólo a los que le caen bien. No puede ser selectivo, aunque haya clientes difíciles de complacer y a los que den ganas de aventarles el plato en la cara. Resista con profesionalismo, educación, paciencia y serenidad.

El “trabajar” a un cliente, es decir, atenderlo hasta en los mínimos detalles para que se sienta importante y deje más propina, puede ser efectivo, pero también puede hacer que los comensales de mesas vecinas se sientan incómodos por no ser tratados con tanta deferencia y escatimen un poco la propina.

Sin embargo, no sirva de más a un cliente para congraciarse con él, simplemente sírvale bien.



ATENCIÓN A NIÑOS

Si en un grupo de clientes hay un niño pequeño coloque enseguida una silla alta, pero no intente sentarlo usted ni asegurar al niño en ella. Eso es responsabilidad de los padres. Trate al niño como si fuera una persona grande; sea paciente y amable con él, para que se sienta cómodo, pero con discreción, aleje el salero y otros objetos fuera su alcance.

Aunque algunos restaurantes tienen menús especiales para niños, nunca tome la orden a un niño sin que los padres estén de acuerdo.

Si los niños son ruidosos, gritan constantemente o lloran sin parar, se puede sugerir a los padres, con amabilidad, que los lleven fuera por un momento, aunque se corra el riesgo de perder a un cliente.

ATENCIÓN A DISCAPACITADOS

Cuando llega una persona discapacitada o de mucha edad hay que estar atento a sus necesidades y ayudarla discretamente para que disfrute mejor de su comida.

CLIENTES DIFÍCILES

Si al llegar un cliente se nota que está bebido, se le puede negar la entrada.

Si ya adentro percibe que está bebido, se le debe negar el servicio de más bebidas alcohólicas.

A los clientes bebidos se les debe tratar con muchísimo cuidado, cortésmente pero con una presión firme, para que bajen la voz y dejen de perturbar. Se debe apelar a sus amistades, diciendo que hay otros parroquianos que ya se han quejado y le han pedido que los calme.

Si en vez de una persona son varias, lo más importante es que salgan cuanto antes del lugar.

No se debe tolerar un abuso verbal ni de ninguna clase. Si un cliente toca a una mesera hay que detenerlo, esté o no bebido, pidiendo inclusive ayuda a la fuerza pública, cosa que también suele hacerse cuando alguien se niega a pagar la cuenta.

QUEJAS

Cuando un cliente siente que no recibe la comida o la atención que cree que merece, puede ser que se queje. Cuanto mejor sea la comida y el servicio, la posibilidad de quejas será menor.

Cuando los clientes se quejen no se sienta ofendido, ni lo tome como algo personal. Las quejas suelen ser parte del trabajo, son válidas y deben ser tomadas en cuenta para corregir y mejorar el servicio y la comida. Una queja ignorada y no atendida es un error.

Algunas quejas pueden evitarse antes de que se presenten si se está alerta a toda señal de que algo incomoda a un cliente, aunque no lo diga. Hay muchas maneras no verbales de manifestar molestia. Todo está en no ignorarla, porque se puede expresar en una propina muy reducida. Recuerde que muy pocos de los clientes molestos se atreverán a quejarse con usted claramente o con el gerente.

Un plato que no ha sido tocado es una indicación clara de que algo anda mal. Si el cliente cocidera que algún alimento está en mal estado retire el plato, ofrezca al cliente la carta para que pida otra cosa y avise al gerente, quien deberá decidir si el plato se cobra o no.

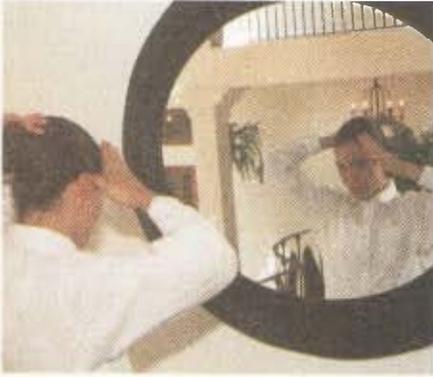
Cuando alguien manifieste una queja sea profesional y no culpe a otros empleados de la falla o la tardanza, particularmente cuando la mesa esté a su cargo. Tampoco discuta con ellos. No se moleste, pero no los ignore. Respete sus opiniones porque pueden tener la razón.

Escuche la queja, luego repítala brevemente para mostrar que la ha entendido. Esté de acuerdo con la queja hasta cierto punto, no completamente. Piense cómo le gustaría que lo trataran si estuviera en esa situación. Luego, haga saber la queja a su jefe; él decidirá lo que tiene que hacer.

Si por accidente llega a manchar la ropa de algún cliente, pida una disculpa, avise a su jefe para que él también lo haga y proporcione una servilleta húmeda y una seca para que él mismo se limpie la mancha.

HIGIENE

Si la higiene es importante en toda actividad, en los hospitales y en los restaurantes lo es todavía más. Debe haber higiene escrupulosa con los alimentos y entre quienes los manejan, que es el personal de la cocina y del comedor.



El personal del comedor raramente toca los alimentos con sus manos, pero sí toca los platos, los vasos, copas y cubiertos, de allí que sus manos y sus antebrazos deban estar escrupulosamente limpios y sus uñas aseadas, lavándose las al empezar a trabajar, después de ir al baño y después de manejar dinero.

Las manos deben mantenerse lejos del cabello y la cara. Cuando se tose o se estornuda se debe cubrir la boca con un pañuelo y lavar las manos posteriormente.

Conviene que los meseros y las meseras lleven el cabello corto y si lo tienen largo debe ir recogido, para evitar que un pelo pueda caer en la sopa.

La limpieza de las mesas debe hacerse con trapos con desinfectante que solamente se usen para ese propósito.

Los trastes sucios deben mantenerse separados de los que tienen alimentos limpios.



SEGURIDAD

El de mesero no es un oficio peligroso, pero tiene sus riesgos, que hay que evitar o disminuir con unas cuantas normas sencillas de aplicar.

Circule siempre por la derecha pase a sus compañeros siempre por la derecha. Antes de empujar una puerta mire para no golpear a alguien del otro lado y si va a cruzar una puerta con un carrito, jálalo en vez de empujarlo.

Cuando se caiga algún alimento al piso avise de inmediato para que el personal de limpieza o los garroteros lo limpien antes de que alguien resbale. Recuerde que el accidente más frecuente en esta actividad es la caída por resbalón.

El otro accidente frecuente se produce por la caída de las charolas llenas de trastes. Para evitarlas cárguelas de manera balanceada, con las pilas de platos no muy altas y nunca las levante sobre la cabeza de sus clientes o sus compañeros.

Para evitar traspies y resbalones use zapatos bajos, cómodos, con tacones de hule.

LA CUENTA Y EL PAGO

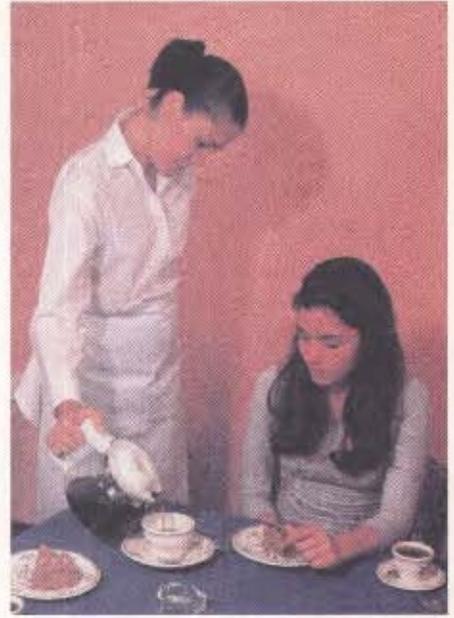


Durante los alimentos no es conveniente apresurar al cliente y menos aún en la sobremesa para llevarle la cuenta.

PRESENTACIÓN

En general, en la mayoría de los restaurantes la cuenta se presenta hasta que el cliente la pide o hasta que es claro que la está esperando.

Sin embargo, en un lugar pequeño, cuando hay muchos clientes, es conveniente preguntar si desean más café o algo más y si responden que no, entonces se les lleva la cuenta aunque no la soliciten.



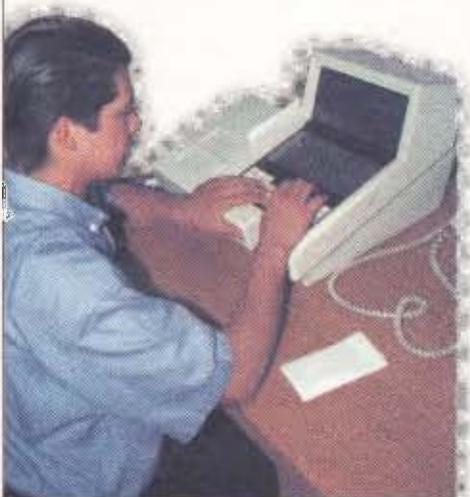
En los desayunos, cuando muchos de los comensales deben salir rápidamente en cuanto terminan, se acostumbra llevar la cuenta antes de que el cliente la solicite, para facilitarle su salida.

La cuenta se entrega vuelta hacia abajo o doblada, a la primera persona que la pida, colocada sobre una charolita o dentro de una pequeña carpeta. Al presentarla el mesero debe dar las gracias a los comensales.

La cuenta, es decir, la relación de alimentos consumidos, con sus precios y su suma, generalmente la prepara el cajero, quien la entrega al mesero, aunque en algunos establecimientos se acostumbra que sea el mesero mismo quien la elabore. La puede realizar a mano o en computadora, de lo que trataremos más adelante.



Cuando son cuentas grandes, es común que los clientes las revisen para asegurarse de que no haya error.



PAGO

El cliente puede hacer el pago al mesero o directamente en la caja.

Cuando el pago deba realizarse en la caja, el mesero debe informar de ello al cliente, independientemente de que en la misma nota venga indicado esto. Al hacerlo deberá agradecer al cliente su visita, diciéndole, además, «Regrese pronto».

Los clientes pueden pagar al mesero con dinero en efectivo, con tarjetas de crédito y en algunos lugares con cheques personales.



Cuando el cliente paga con dinero, el mesero lo recoge, junto con la cuenta y lo lleva al cajero para que lo reciba y devuelva el cambio, si es que lo hay. En ciertos lugares se acostumbra que al regresar el cambio se obsequien al cliente unas mentas o unos caramelos.



Si el cliente paga con tarjeta de crédito, ésta, junto con la cuenta, se lleva al cajero para que haga el *vaucher* y recabe la autorización correspondiente. El *vaucher*, ya sin la cuenta se lleva al cliente para que lo firme y agregue la propina. Ya firmado, se devuelve la tarjeta al cliente.

Los cheques personales requieren que el cliente lo escriba allí, correctamente y por la cantidad exacta, entregando además una identificación aceptable. Una vez extendido, el cheque se lleva a la caja para su autorización.



Cuando los clientes ya van a retirarse conviene retirar las sillas con una sonrisa y acompañarlos hasta la puerta para despedirlos e insistir en la pregunta de si todo estuvo bien, si estuvieron satisfechos, para luego invitarlos a volver y agradecer su visita.



PROPINA



La propina es una costumbre con la que se recompensa al mesero por su servicio. En algunos restaurantes la costumbre se ha hecho ley, de modo que la propina se incluye dentro de la cuenta, pero en la mayoría es un incentivo voluntario.

Si el servicio es muy bueno, es posible que la propina sea también muy buena, aunque no siempre sucede. Pero si el servicio fue regular o malo, difícilmente se logrará una buena propina. Algunas veces la mala propina no obedece a un mal servicio sino a una mala calidad de la comida, aunque también a la tacañería de los clientes.

Las propinas son muy importantes en el trabajo de mesero, pues redondean el salario, que generalmente es bajo. La cantidad de propina que usualmente se deja va de 10 a 20 % del monto de la cuenta, estimándose, en diversos estudios que en promedio es de 13 a 14 % del total de la cuenta.

En general, por un mal servicio los clientes dejan menos de 10 %. Por un servicio regular a mediocre dejan alrededor de 10 %, en tanto que por un buen servicio la propina suele ser de 15 %, y puede llegar a 20 % cuando se trata de un servicio extraordinario o de un cliente muy generoso.

Servicio malo menos de 10 %
Servicio regular 10 %
Servicio bueno 15 %
Servicio excelente 20 %
Propina promedio 13 %



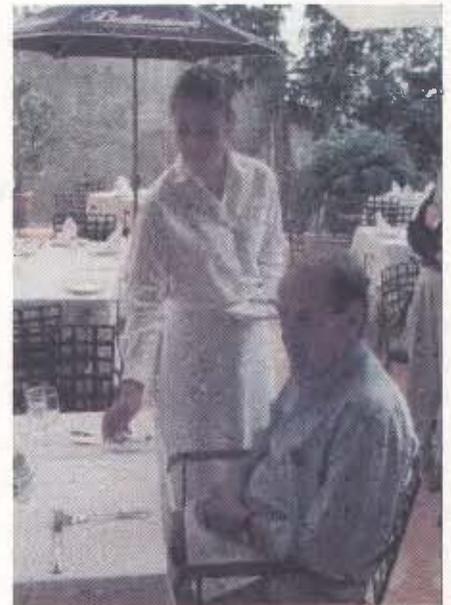
La propina puede darse directamente al mesero, en cuyo caso debe agradecerla cortésmente, pero en la mayoría de las ocasiones se deja en la mesa y el mesero la recoge antes de levantar la mesa.

Si se ha pagado con tarjeta o cheque y allí se ha incluido el monto de la propina, entonces el mesero recibirá esa cantidad directamente del cajero o será incluida posteriormente en su salario.

Cuando varios meseros comparten la responsabilidad de una o varias mesas, también comparten la propina. Asimismo, es frecuente que se haga una bolsa común con todas las propinas, para después repartirla entre todos los meseros, incluyendo una proporción para los garroteros.

Es muy importante que un mesero no atienda francamente mejor a un cliente que le deja buena propina y francamente mal al que le deja poca o nada. Un cliente contento, le dé o no propina, recomendará el lugar y tarde o temprano a través de él llegará alguien que le dé buena propina.

Sin embargo, la propina es una compensación a la atención y servicio del mesero, y los clientes dan mejores propinas a los meseros que atienden bien, a los que tienen buena presentación, son amables, profesionales y sonríen cuando es apropiado. Si el servicio es eficiente y ágil, probablemente haya más propinas que cuando es lento, con una espera fatigosa para el cliente.



PAGO EN LA CAJA

Cuando el cliente debe hacer el pago directamente en la caja, por lo general deja la propina al levantarse. En ese caso, el cajero es posiblemente la última persona que ve a los parroquianos, por lo que deberá preguntarles si fueron bien atendidos, agradecer su visita y manifestarles que regresen pronto.

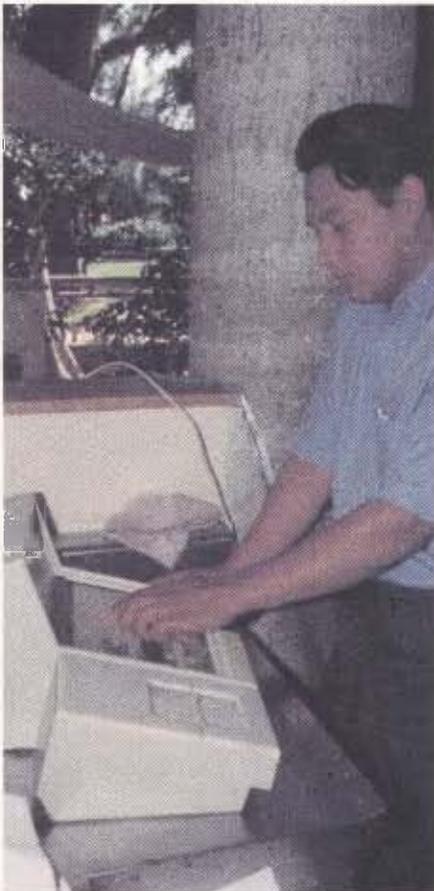
Si el cliente expresa que no fue bien atendido, conviene que avise a su jefe, para que éste se encargue personalmente de la queja.

CORTE

Al final de las comidas, cuando ha salido el último cliente, el cajero o el administrador hace el corte o informe de caja. Es decir, comparan las comandas de la caja con las comandas de la cocina, con las notas o cuentas entregadas a los clientes para su pago, las suman, luego suman el dinero que entró, tanto en efectivo como en tarjetas y cheques.

Si al revisar las notas se encuentran discordancias o errores se discuten particularmente con el personal involucrado.

SISTEMAS COMPUTARIZADOS



Cuando un restaurante tiene un sistema computarizado, el mesero escribe las comandas en el teclado para que la computadora envíe las órdenes a la terminal de cómputo de la cocina y al bar, totalice la cuenta de cada mesa, calcule los impuestos y hasta incluya la propina, según sea la costumbre en ese establecimiento.





El mesero imprime la cuenta totalizada y la entrega al cliente, sin necesidad de que sea el cajero quien realice la suma de cada comanda. Es más, la computadora puede actuar como el centro de autorización de las tarjetas de crédito, con lo cual los restaurantes pueden ahorrarse, con ventaja, la mayoría de las funciones del cajero y hasta el mismo puesto.

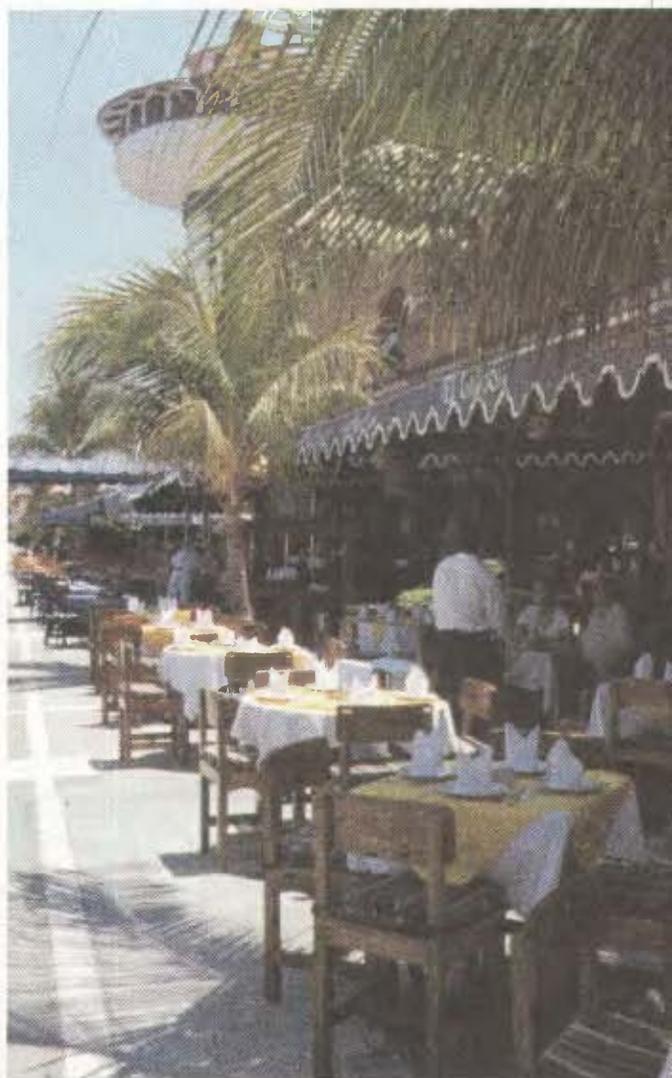
Un sistema computarizado permite que el mesero haga menos viajes a la cocina y se concentre más en la atención a los clientes; comunica más rápida y eficientemente las órdenes a la cocina y al bar; disminuye confusiones en la preparación de los platillos y las bebidas y en la elaboración de las cuentas de cada mesa.



LIMPIEZA DEL COMEDOR

Generalmente, mientras se está realizando el corte de caja se está recogiendo el comedor. Bajo la supervisión del capitán se recoge toda la mantelería, vajillas, cubiertos y cristalería y se limpian las mesas y el piso,

para que no haya restos de comida que alienten a las ratas y a las cucarachas. Se recogen y arreglan los aparadores, mesas auxiliares y carritos, se desconectan todas las cafeteras y aparatos para calentar y los productos percederos se llevan al lugar adecuado.





BIEN Y FACILMENTE

AGRICULTURA Y GANADERÍA

Manual de apicultura
 Manual de avicultura
 Manual de cría y manejo de borregos
 Manual de fertilización y productividad del suelo agrícola
 Manual de fruticultura
 Manual de horticultura
 Manual de porcicultura
 Manual del ganado bovino para carne
 Manual del ganado bovino para leche
 Manual del ganado caprino
 Manual del riego agrícola

ALBAÑILERÍA Y CONSTRUCCIÓN

Manual de albañilería y autoconstrucción I
 Manual de albañilería y autoconstrucción II
 Manual de albañilería y autoconstrucción III
 Manual de diseño y construcción de albercas
 Manual de pisos
 Manual de puertas
 Manual del residente de obra
 Manual de ventanas

TRABAJOS CON MADERA

Manual de carpintería I. *Las herramientas de mano*
 Manual de carpintería II. *Las herramientas de banco*
 Manual de tallado en madera
 Manual de torneado en madera

INSTALACIONES Y MANTENIMIENTO RESIDENCIALES

Manual de impermeabilización
 Manual de instalaciones de gas
 Manual de instalaciones eléctricas
 Manual de mantenimiento de albercas
 Manual de mantenimiento de cisternas, tinacos y fosas sépticas
 Manual de plomería
 Manual de refrigeración y aire acondicionado I
 Manual de refrigeración y aire acondicionado II

TRABAJOS CON METAL

Manual de embobinado de motores
 Manual de recubrimientos metálicos
 Manual del torno para metal
 Manual de trabajo en lámina

SOLDADURA Y HERRERÍA

Manual de herrería
 Manual de soldadura con arco eléctrico
 Manual de soldadura con oxiacetileno

SERIGRAFÍA

Manual de serigrafía

TRABAJOS CON VIDRIO

Manual del vidrio I. *Grabados y vitrales*
 Manual del vidrio II. *Estirado y fusionado*

MOLDES Y VACIADO

Manual de moldes y vaciado

PINTURA

Manual de barniz y pintura de muebles
 Manual de pintura automotriz
 Manual de pintura de casas y edificios

BICICLETAS

Manual de reparación de bicicletas

CONFECCIÓN

Manual de confección de camisas de vestir
 Manual de tapicería

ESTÉTICA

Manual de corte de pelo para hombre
 Manual de corte de pelo para mujer
 Manual de masaje
 Manual de ondulado y teñido del cabello
 Manual de tratamientos faciales, manicure y maquillaje
 Manual del salón de belleza

ALIMENTOS

Manual de conservación de alimentos
 Manual de salchichonería

RESTAURANTES Y GASTRONOMÍA

Manual de meseros y capitanes
 Manual de vinos y licores

ECONOMÍA DOMÉSTICA

Manual de arreglos florales
 Manual de bodas
 Manual de purificación del agua
 Manual del manejo de la basura
 Manual del servicio doméstico

SUPERACIÓN PERSONAL

Guía del buen vestir para el hombre de hoy
 Guía del buen vestir para la mujer de hoy
 Manual de preparación de viajes

LIB
 613.2
 M35
 2003

CEDOC-SECTUR 000089

Lesur, Luis
 Manual de meseros y capit

MANUAL DE MESEROS Y CAPITANES

Una guía paso a paso

Colección Cómo hacer bien y fácilmente

El éxito de un restaurante depende sin duda de la calidad de los alimentos y del precio de los platillos, pero también en gran medida de la calidad de la atención que recibe el cliente, pues la mayoría de las veces éste acude no sólo a alimentarse, sino también a pasar un rato agradable en compañía de sus amistades o familiares. Una atención eficiente es fundamental para conseguir que el establecimiento “deje un buen sabor de boca”, y esto es decir, para que se convierta en un lugar acreditado.

El presente manual está dirigido a los meseros y capitanes, pues son ellos quienes atienden directamente a los comensales. Se describen en detalle y paso a paso todos los elementos importantes que deben tomarse en cuenta para ofrecer un servicio profesional que invite a los clientes a regresar y a recomendar el establecimiento. Un complemento ideal de esta obra es el *Manual de vinos y licores* de la misma colección.

Contenido

El personal del comedor
Muebles y equipos
Preparación para el servicio
Recepción del cliente
Servicio a las mesas
La cuenta y el pago

ISBN-968-24-6846-9



9 789682 468469