

# Decálogo DE BUENAS PRÁCTICAS ◀ EN HOSTELERÍA



Dirige:



Colaboran:



# ► RECEPCIÓN



1

El camarero o maitre que reciba al cliente, se presentará y **le preguntará si necesita ayuda.**

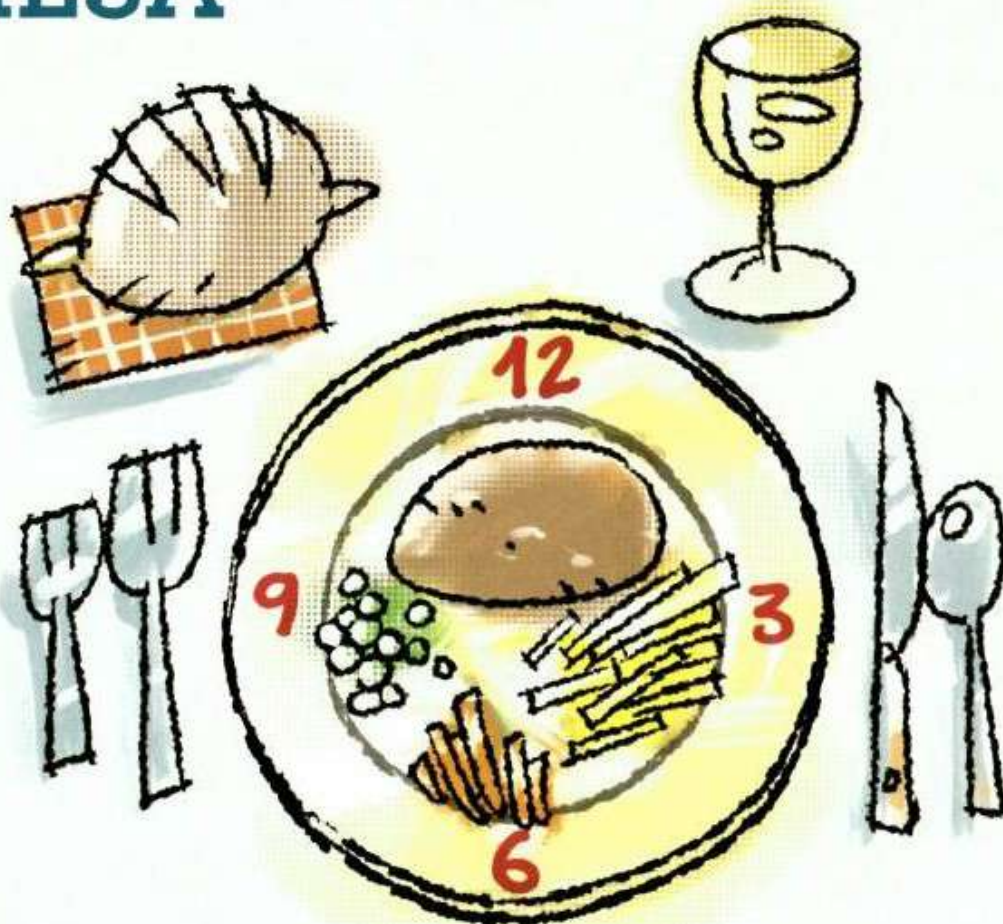
2

Preguntar si tiene alguna **preferencia concreta sobre la mesa:** ubicación e iluminación.

3

**Ofrecer el brazo** para acompañarle hasta la mesa y al llegar, **guiar su mano hasta el respaldo de la silla** para que la ubique y pueda sentarse.

# ► MESA



4

Si se retira la ropa de abrigo y/u otras pertenencias, **explicarle donde se van a depositar.**

5

**Ofrecerse para acompañarle al W.C.** cuando lo necesite, facilitando la localización de los urinarios, lavabo, etc.

7

6

Al entregar la carta, preguntar **si necesita que se la lean, incluyendo** igualmente los posibles **menús del día** que no aparecen en ella.

**Explicar la disposición de los utensilios de la mesa, así como la distribución de la comida en el plato** utilizando el símil de las agujas del reloj (12, 6, 3, 9) o por mitades (superior, inferior, derecha, izquierda).

8

Al servir la comida o la bebida, **indicar lo que se hace y donde se deja**, haciendo hincapié en los platos calientes.

9

**Comunicar el importe de la cuenta y detallar su contenido** si es preciso. Si se utiliza datáfono, indicarle el orden de los números.



# ► DESPEDIDA



10

Devolverle sus pertenencias y **acompañarle a la salida**, preguntando si necesita un taxi o alguna información sobre un transporte alternativo.

# Nuestro Papel, el Social



VOCACIÓN SOCIAL | SOCIAL COMMITMENT



Con la colaboración de:

