

PLAN DE ENTRENAMIENTO

I. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

- 1.1. Denominación o Razón Social de la Empresa: El portal de Bariloche
- 1.2. Ocupación o Puesto a ser ocupado para el entrenamiento y actualización: Mesero

II. OBJETIVOS DEL PLAN

2.1. **Objetivos Generales:** Desarrollar un plan integral de entrenamiento para meseros que fortalezca sus habilidades técnicas, de servicio, ventas y manejo de situaciones, optimizando la operativa del restaurante, elevando la satisfacción del cliente e impulsando el desarrollo profesional en un ambiente colaborativo.

2.2. Objetivos Específicos:

Desarrollar habilidades técnicas:

Capacitar a los meseros en el manejo adecuado de bandejas, platos, cubiertos y bebidas.

Enseñar técnicas eficientes para la toma de pedidos, servicio de alimentos y manejo de sistemas de punto de venta (POS).

Fomentar el servicio al cliente de excelencia:

Brindar herramientas para mejorar la comunicación efectiva con los comensales.

Entrenar en la resolución de quejas y situaciones conflictivas de manera profesional y empática.

Promover el conocimiento del menú y técnicas de ventas:

Capacitar a los meseros en el conocimiento detallado de los platos, ingredientes y recomendaciones para sugerir opciones a los clientes.

Enseñar técnicas de upselling y cross-selling para incrementar las ventas del restaurante.

Mejorar la coordinación y trabajo en equipo:

Fomentar la colaboración entre meseros, cocina y personal de apoyo para garantizar un servicio fluido y eficiente.

Establecer protocolos claros para la comunicación interna durante el servicio.

Optimizar la gestión del tiempo y la organización:

Entrenar a los meseros en la priorización de tareas durante horas pico.

Enseñar técnicas para mantener la limpieza y el orden en las estaciones de trabajo.

Adaptarse a estándares de higiene y seguridad:

Capacitar en normas de higiene, manipulación de alimentos y protocolos de seguridad en el área de trabajo.

Garantizar el cumplimiento de las normativas locales y nacionales relacionadas con el servicio de alimentos.

III. **ACTIVIDADES FORMATIVAS**

3.1 Formación en la Empresa.

- Cargo responsable de la formación: Jefe inmediato
- Función principal del puesto u ocupación:

- Toma de pedidos y servicio de alimentos
- Reportar pedidos especiales o restricciones alimentarias.
- Atender mesas en orden lógico para evitar retrasos.
- Mantener las estaciones de trabajo organizadas.
- Conocer y aplicar los protocolos de emergencia.
- Respetar las reglas de almacenamiento y conservación de alimentos.
 - Actividades o tareas principales:
- Explicar el menú y ofrecer recomendaciones basadas en preferencias del cliente
- Escuchar atentamente las órdenes de los clientes y anotarlas de manera precisa.
- Limpiar mesas y áreas comunes después de cada uso.
- Comunicar cualquier problema al administrador o solicitud especial al equipo de cocina.
 - N° de horas de entrenamiento en el puesto de trabajo:
- 72 Horas

- Competencias a desarrollar

Competencias específicas:

- Comunicación y atención al cliente
- Conocimiento del menú y estrategias de venta
- Habilidades técnicas en el servicio

Competencias genéricas o transversales:

- Trabajo de equipo
- Manejo del estrés
- Proactividad

-Cortesía

3.2 Formación a través de servicios complementarios de formación.

- Nombre del curso o especialidad vinculada al puesto de trabajo:
- Entidad que brinda la formación complementaria.

☐ En la misma empresa

☐ Centro de formación

☐ Otros

Especifique _____

- Duración de la capacitación según la naturaleza de la ocupación.

IV. DURACIÓN

- Duración Total: 72 Horas

I.V. CONTEXTO FORMATIVO

INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE	Se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa, en el área del restaurante con capacidad para 50 personas. El ambiente es adecuado, con espacio abierto y con buena iluminación para facilitar el aprendizaje.
MAQUINARIAS/EQUIPOS	Durante la capacitación se utilizarán equipos básicos de cocina, como refrigeradores, utensilios de cocina (cuchillos, tablas de cortar), termómetros y lavaplatos industriales, para ilustrar las buenas prácticas de manipulación de alimentos.
HERRAMIENTAS	Se usarán manuales, guías de seguridad alimentaria, videos educativos y presentaciones digitales sobre la manipulación adecuada de alimentos, higiene y control de temperaturas.

INSUMOS	Los insumos incluirán alimentos frescos (frutas, verduras, carnes) que se utilizarán en prácticas de manipulación e higiene. Además, se proveerán guantes desechables, delantales y tapabocas para garantizar las normas de seguridad.
DOTACIÓN	Durante el curso se le brindará guantes, gorro y uniforme, conformado por camisa, pantalón, delantal y zapatos antideslizantes.
CONDICIONES DE SEGURIDAD	Las instalaciones están adaptadas para cumplir con todas las normativas de seguridad alimentaria y de salud. El uso de equipos de protección personal (EPP) es obligatorio durante las prácticas. También se dispone de un botiquín de primeros auxilios en caso de emergencia y se han implementado protocolos para el manejo adecuado de alimentos.

VI. MONITOREO Y EVALUACIÓN

6.1. Periodicidad del monitoreo y evaluación.

☒ Semanal

☐ Quincenal

☐ Mensual

Otros

☐ Bimestral

☐ Trimestral

☐ Semestral

Especifique _____

VERIFICACIÓN DE ENTRENAMIENTO

Fecha:	Duración:		
Nombre:	Cargo:		
Supervisor:			
OBJETIVO DEL ENTRENAMIENTO			
- Familiarizar al mesero con la empresa, su cultura y normas generales. - Enseñar los productos del menú y cómo interactuar con los clientes. - Capacitar en el uso de herramientas tecnológicas y organización del servicio. - Garantizar el cumplimiento de normas sanitarias. - Preparar al personal para el manejo de múltiples clientes y situaciones bajo presión.			
VERIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES			
CRITERIO	DESCRIPCIÓN	CUMPLE (SI/NO)	OBSERVACIONES
Conocimiento del Menú	Brindar información sobre los platos, bebidas, ingredientes y posibles alérgenos.		
Técnicas de Venta	Compartir técnicas de venta sugestiva y manejo de objeciones.		
Atención al Cliente	Compartir habilidades de comunicación, amabilidad y resolución de quejas.		
Lenguaje Corporal	Enseñar el lenguaje corporal y tono de voz adecuados.		
Manejo de Pedidos	Mostrar la toma de pedidos con precisión y usar el sistema de punto de venta (POS).		
Coordinación con Cocina	Enseñar la coordinación eficientemente con la cocina y el bar.		
Higiene y Seguridad	Informar normas de higiene, manipulación de alimentos y seguridad laboral.		
Manejo de Emergencias	Enseñar como actuar en caso de derrames, incendios y primeros auxilios básicos.		
Trabajo en Equipo	Incentivar el trabajo con otros meseros, cocina y personal de limpieza.		
Manejo de Estrés	Brindar conocimientos sobre la capacidad para trabajar bajo presión en horas pico.		
OBSERVACIONES GENERALES			

FORTALEZAS	
ASPECTOS POR MEJORAR	

FIRMA EMPLEADO: _____

FIRMA SUPERVISOR: _____

APROBACION FINAL: SI ____ NO ____ FECHA: _____

CRONOGRAMA DE ENTRENAMIENTO

FASE 1			
Inducción al cargo			
Objetivo: Familiarizar al mesero con la empresa, su cultura y normas generales			
Método: Conferencia y recorrido guiado		Responsable: Gerente	
Día	Fecha	Actividad	Jornada
1		Conocimiento del menú: ingredientes preparación y recomendaciones	Mañana
1		Técnicas de venta sugestiva	Mañana
1		Manejo de objeciones y resolución de quejas	Tarde
1		Lenguaje corporal y tono de voz	Tarde
FASE 2			
Conocimiento del menú y atención al cliente			
Objetivo: Enseñar los productos del menú y como interactuar con los clientes			
Método: Explicación de teoría juego de roles y simulaciones de atención al cliente		Responsable: Chef	
Día	Fecha	Actividad	Jornada
2		Conocimiento del menú: ingredientes preparación y recomendaciones	Mañana
2		Técnicas de venta sugestiva	Tarde
3		Manejo de objeciones y resolución de quejas	Mañana
3		Lenguaje corporal y tono de voz	Tarde
3		Evaluación teórico de los conocimientos adquiridos	Tarde
FASE 3			
Manejo de pedidos y organización del servicio			
Objetivo: Capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas y organización del servicio			
Método: Practica supervisada con los clientes y simulaciones de toma de pedidos		Responsable: Administrador	
Día	Fecha	Actividad	Jornada
4		Coordinación con la cocina y el bar	Completa
5		Uso del sistema de punto de venta (POS)	Completa
6		Toma de pedidos con precisión	Mañana
6		Distribución de tareas en el servicio	Tarde
6		Evaluación practica en servicio real	Tarde
FASE 4			
Protocolos de higiene y seguridad			
Objetivo: Garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias en la manipulación de alimentos y limpieza del área del trabajo			
Método: Demostraciones y aplicación práctica en el área de trabajo		Responsable: Supervisor de sanidad	
Día	Fecha	Actividad	Jornada

7		Manipulación higiénica de alimentos	Mañana
7		Limpieza de mesas, utensilios y área de trabajo	Mañana
7		Uso adecuado de uniforme y lavado de manos	Tarde
7		Manejo de emergencias (derrames, incendios, primeros auxilios básicos)	Tarde
FASE 5			
Servicio en situaciones de alta demanda			
Objetivo: Preparar al personal para el manejo de múltiples clientes y situaciones bajo presión			
Método: Simulación en horario de mayor demanda		Responsable: Mesero experimentado	
Día	Fecha	Actividad	Jornada
8		Organización del tiempo y eficiencia en el servicio	Mañana
8		Manejo de estrés en horas pico	Tarde
9		Trabajo en equipo y comunicación interna	Mañana
9		Evaluación final	Tarde

EVALUACIÓN DEL ENTRENAMIENTO

Fecha:	Duración:		
Nombre:	Cargo:		
Supervisor:			
OBJETIVO DEL ENTRENAMIENTO			
- Familiarizar al mesero con la empresa, su cultura y normas generales. - Enseñar los productos del menú y cómo interactuar con los clientes. - Capacitar en el uso de herramientas tecnológicas y organización del servicio. - Garantizar el cumplimiento de normas sanitarias. - Preparar al personal para el manejo de múltiples clientes y situaciones bajo presión.			
EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES			
Instrucción: Califique de 1 a 5, siendo 1 no se cumple en absoluto, 2 no cumple medianamente, 3 regular, 4 cumple medianamente y 5 excelente.			
CRITERIO	DESCRIPCION	PUNTUACIÓN (1-5)	OBSERVACIONES
Conocimiento del Menú	Conoce los platos, bebidas, ingredientes y posibles alergenosen.		
Técnicas de Venta	Aplica técnicas de venta sugestiva y manejo de objeciones.		
Atención al Cliente	Demuestra habilidades de comunicación, amabilidad y resolución de quejas.		
Lenguaje Corporal	Utiliza lenguaje corporal y tono de voz adecuados.		
Manejo de Pedidos	Sabe tomar pedidos con precisión y usar el sistema de punto de venta (POS).		
Coordinación con Cocina	Coordina eficientemente con la cocina y el bar.		
Higiene y Seguridad	Conoce y aplica normas de higiene, manipulación de alimentos y seguridad laboral.		
Manejo de Emergencias	Sabe cómo actuar en caso de derrames, incendios y primeros auxilios básicos.		
Trabajo en Equipo	Colabora con otros meseros, cocina y personal de limpieza.		
Manejo de Estrés	Demuestra capacidad para trabajar bajo presión en horas pico.		

EVALUACIÓN PRACTICA			
CRITERIO	DESCRIPCION	PUNTUACIÓN (1-5)	OBSERVACIONES
Simulación de Servicio	Atiende una mesa simulada, toma pedidos y sirve correctamente.		
Manejo de Quejas	Resuelve una situación simulada de insatisfacción del cliente.		
Cierre de Turno	Realiza el cierre de caja y entrega de reportes correctamente.		
Servicio en Horas Pico	Demuestra eficiencia y organización durante una simulación de alta demanda.		

- Resultados de la Evaluación**

Puntuación Total _____ / 70

Promedio: _____

- Escala de Evaluación:**

56-70: Excelente

42-55: Bueno

28-41: Regular

Menos de 28: Necesita mejorar

FIRMA EMPLEADO: _____

FIRMA SUPERVISOR: _____

APROBACION FINAL: SI ____ NO ____ FECHA: _____

ANEXOS

