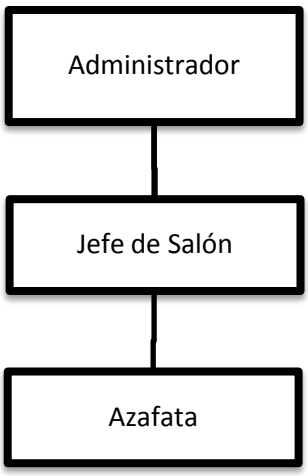
CARGO	
NOMBRE	**AZAFATA**
AREA/NEGOCIO	RESTAURANTES
RELACIÓN JERÁRQUICAS	
REPORTA A:	Administrador Jefe de Salón (cuando aplique)
SUPERVISA A:	No ejerce supervisión directa

OBJETIVO DEL PUESTO

Efectuar la atención doméstica que sea requerida por los clientes, sirviendo los platos y/o bebidas que sean solicitadas, demostrando calidad y buena imagen en el servicio. Ofrecer sus servicios presentando la carta con la lista de piqueos a los clientes.

ORGANIGRAMA



FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesaria.
2. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa.
3. Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la empresa.
4. Informar de manera inmediata a la jefatura o gerencia del negocio las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas correctivas y/o preventivas.
5. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
6. Apoyar en la limpieza y desinfección del espacio asignado.
7. Asistir de manera obligatoria a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado previa coordinación con su jefatura inmediata.
8. Custodiar y velar por los activos asignados al área, haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos.
9. Participar e Ingresar diariamente a la página web salones network de la empresa para mantenerse informado sobre el acontecer operacional de los procesos de la empresa concernientes a su área de

trabajo y atender los requerimientos que se realicen a sus procesos (cuando aplique).

10. Participar e Ingresar una vez por semana a la página web de Personas network de la empresa para mantenerse informado sobre las directivas y disposiciones de las jefaturas inmediatas para con el puesto y atender los requerimientos que se realicen por este medio.
11. Mantener en absoluta reserva y confidencialidad el código de usuario asignado para el uso de personas y salones Network, haciéndose responsable de toda información que se envíe por medio de esta cuenta.
12. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe inmediato o Gerente de Negocio y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
13. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
14. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Mantener una presentación impecable utilizando obligatoriamente el uniforme asignado, completo, limpio y sin arrugas, con la finalidad de reflejar un buen servicio. Tener las uñas cortas libres de esmalte, zapatos lustrados, cabello recogido y maquillaje suave (mujer), cabello corto y rostro afeitado (hombre).
2. Mostrar en todo momento una actitud amable, expresión sonriente, inspirando confianza para acercarse y hacerle cualquier consulta, generando a través de la atención una grata experiencia en el cliente.
3. Atender las solicitudes del cliente en forma inmediata, con trato amable, cordial, con tono de voz medio y mirando al cliente mientras se realiza la comunicación.
4. Cumplir en forma obligatoria, correcta y permanente el protocolo de atención al cliente.
    a. Dirigirse al cliente con respeto, usando los términos: Señor, Señora, Señorita, Joven y Caballero.
    b. Aproximarse a la mesa del cliente y decir: Señor buenos días, ¡Bienvenido a DELIBAKERY! mi nombre es ……, y hoy tendré el placer de atenderlo.
    c. Entregar la carta a cliente para que elija su pedido. Regresar en unos minutos para tomar la orden. Si al momento de entregar la Carta, los clientes se encuentran muy concentrados en su conversación, esperare el momento oportuno.
    d. Informar al cliente de los ingredientes, presentación, tiempos de cocción, durante la toma de pedido.
    e. Coordinar con el área de Producción para conocer la “Recomendación del chef” en forma diaria y transmitir la sugerencia a los clientes en forma amable y cordial.
    f. Permanecer atento al pedido del cliente y ofrecer bebidas en caso el cliente no realice el pedido de bebidas, debiendo preguntar en forma cordial y amable: ¿Desea algo de tomar Señor?... tenemos jugos, gaseosas, etc.
    g. Repetir la orden que haya solicitado el cliente, al finalizar el pedido con el fin de asegurarse que tomo bien el pedido y anotar alguna indicación adicional solicitada por el cliente. Ej. “por favor el jugo sin azúcar”, “por favor a los spaguettis no le espolvorees queso parmesano”, “Por favor a mi lomo saltado no le pongan tomate”, etc.
    h. Indicar al cliente el tiempo que demorará en servir su orden considerando los minutos de preparación y cocción del plato que más demore en servir, ya que el pedido de cada mesa

se deben entregar juntos y no plato por plato.

i. Servir el entremés a la mesa del cliente inmediatamente después de tomar el pedido.

j. Entregar a los clientes las cortesías autorizadas por la Administración o Gerencia de Restaurante.

k. Entregar la orden a la mesa del cliente colocando los platos según corresponda.

l. Acercarse a la mitad de consumida la orden y realizar el seguimiento de la conformidad en el pedido debiendo decir: Señor, ¿todo bien con su pedido?

m. Retirar los platos cuando haya observado que los clientes han terminado, debiendo decir: Señor, me permite retirar los platos?...muchas gracias Señor…

n. Levantar información sobre el grado de satisfacción del cliente, en el momento que se retiran los platos, ya que es el momento propicio en el que se encuentran relajados y satisfechos, a través de encuestas o debiendo decir: Señor, ¿Qué le pareció nuestros platos? ¿Alguna recomendación que nos pueda brindar?...Muchas gracias Señor, su opinión es muy valiosa para nosotros…y ¿desea algo adicional Señor?, puedo traerle la carta de postres.

o. Despedir al cliente cuando se retira debiendo decir: Señor, muchas gracias, fue un placer atenderlo, recuerde mi nombre es…….lo esperamos pronto. Si nos encontramos cerca a la puerta, abrirla y allí realizar la despedida.

5. Cumplir en forma obligatoria, correcta las técnicas de servicio.

   a. Mantener una buena postura corporal, sin apoyarse en los muebles, sobre todo cuando sientan cansancio.

   b. Expresar nuestros gestos y expresiones acorde a lo que expresamos durante la atención.

   c. Usar el azafate en forma obligatoria, así se lleve un vaso.

   d. Colocar los platos con la porción de carne lo más cerca posible al comensal para facilitarle la tarea de cortarla.

   e. Tomar la vajilla por los lados, evitando que los dedos crucen la línea higiénica.

   f. Preparar la mesa colocando los cubiertos, vasos, servilletas, cremas, etc., en su lugar. Indicar al jefe inmediato el abastecimiento de los mismos.

   g. Separar el menaje rajado, roto, para evitar cualquier accidente.

   h. Tomar la orden en el sentido las agujas del reloj, de izquierda a derecha. La entrega de platos es en el mismo orden.

   i. Memorizar el nombre de los clientes frecuentes, así como sus gustos para brindar una atención personalizada.

6. Usar en forma obligatoria y correcta el gorro o cofia, mascarilla o tapaboca en su zona de trabajo antes de ingresar al área de producción, mostrador, etc., con el fin de evitar la mala manipulación o contaminación de los productos con las manos o boca.

7. Orientar al cliente en todo lo concerniente a los productos que ofrecemos, con la finalidad de atraer la atención y fidelizar al cliente.

8. Explicar a los clientes que lo requieren, la variedad de alimentos que ofrecemos, tipos y métodos de preparación.

9. Ofrecer a los clientes y dar sugerencias en forma amistosa y cortes sobre las especialidades, a través

de una presentación atractiva.

10. Comunicar a la Administración cualquier situación irregular, que le impida cumplir con la ejecución de sus funciones con oportunidad para su evaluación y toma de medidas.
11. Atender diariamente al personal que acude al establecimiento, consultándoles lo que desean servirse y/o beber durante su permanencia, mostrando el mejor trato y amabilidad posible.
12. Verificar que los clientes estén siendo atendidos, colaborar en la muestra de opciones de bebidas que tiene el cliente (chopp, gaseosa, cuba libre, etc.) según los listados de licores y platos que serán ofrecidos, en caso haya bastante concurrencia de público.
13. Ofrecer una buena atención a los invitados especiales de la empresa y/o Gerencia General, brindándoles alguna bebida de cortesía, que le sea señalada por el jefe inmediato.
14. Mostrar una actitud amable y servicial a los invitados de la Gerencia General, mostrando la carta y atendiendo con calidad y oportunidad.
15. Tomar correctamente el pedido e ingresar el mismo en el touch de pedidos, en caso hubiese daño o perjuicio comprobado por la toma errónea de pedidos o mal ingreso en el touch al emitir comanda, será objeto del descuento correspondiente.
16. Servir los platos que sean solicitados por los clientes ubicados en las mesas, demostrando amabilidad, cortesía y disposición.
17. Coordinar la atención a los clientes así como sus requerimientos, anotando los pedidos y evitar demoras innecesarias, en este caso, comunicar a los clientes para que estén informados.
18. Efectuar la limpieza de su ambiente de trabajo, colocando los servicios necesarios con el orden, limpieza y calidad necesarios para lograr una buena imagen.
19. Solicitar que los comprobantes de pago presenten los siguientes datos: cantidad, descripción de los productos adquiridos, fecha y razón social, al realizar las compras para su rendición.
20. Presentar una imagen pulcra y aseada durante toda la jornada de trabajo, utilizando el uniforme que le sea asignado en forma correcta.
21. Coordinar con el jefe inmediato o responsable en caso de ocurrencias que pudieran presentarse durante el normal desarrollo de sus funciones, informando sobre cualquier eventualidad para su inmediata solución.
22. Custodiar y velar por los activos, suministros y artículos asignados al área y/o bajo su responsabilidad, en caso hubiese daño, pérdida o ruptura comprobado de cualquier artículo del área de trabajo asignado, asumirá el descuento correspondiente sin perjuicio de la responsabilidad civil, administrativa o penal a la que hubiere lugar.
23. Cumplir y ejecutar el método FIFO “First in, First out”, lo cual establece respetar la rotación de productos del almacén siendo las primeras entradas las primeras en salir, en caso hubiese mala rotación de productos en el almacén comprobado, asumirá la responsabilidad sin perjuicio del descuento correspondiente.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. Participar en los concursos que designa la Gerencia General en Salones Network asunto y semana correspondiente.
2. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.

DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la organización en sus diferentes establecimientos según normas nacionales en materia de seguridad y salud en el trabajo.
2. Participar activamente en las diferentes actividades de prevención dispuestas por seguridad y salud en el trabajo a fin de cumplir con las normativas vigentes de la organización y la del estado.
3. Participar en los comités de seguridad y salud en el trabajo cuando lo disponga su jefatura inmediata previa coordinación con el coordinador de seguridad y salud en el trabajo.
4. Proponer medidas que permitan corregir condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
5. Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.
6. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
7. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

PROHIBICIONES / RESTRICCIONES

1. Manipular los insumos y productos directamente con las manos sin utilizar los implementos destinados para tal fin.
2. Retirar utensilios, menaje, productos, materiales, herramientas y/o implementos asignados al área de cocina, panadería y pastelería sin autorización de la jefatura inmediata.
3. Ingresar al área de cocina, panadería, pastelería sin la cofia o gorro para cubrir el cabello, así como los demás implementos de limpieza.
4. Ingerir los alimentos preparados.
5. Toser o estornudar sobre los alimentos.
6. Probar los alimentos directamente con los dedos o utilizar los mismos utensilios, durante la preparación de los alimentos.
7. Manejar dinero y joyería.
8. Llevar prendas o accesorios ajenos al uniforme.
9. Recibir llamadas personales o hacer uso de celulares durante el horario de trabajo.
10. Ejecutar actos que pongan en peligro la seguridad propia, la de sus compañeros de trabajos o terceras personas, así como la de los establecimientos, locales, talleres o lugares donde trabajen.
11. Faltar al trabajo sin causa o sin permiso del empleador.
12. Tomar de los talleres, fábricas, áreas o de sus dependencias, materiales, artículos de programación informática, útiles de trabajo, materias primas o elaboradas, equipos u otras propiedades del empleador, sin la autorización de éste o sus representantes.
13. Presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas prohibidas por la ley.
14. Presentarse al lugar de trabajo sin informarle al empleador sobre el uso de medicamentos, recetados por un facultativo, con la advertencia de que puedan producir somnolencia o afectar su condición motora.
15. Emplear el equipo que se le hubiere encomendado en otros usos que no sean del servicio de la

empresa u objeto distinto de aquel al que están destinados.

16. Portar armas durante las horas de trabajo. Se exceptúan, las punzantes o punzó cortantes que formen parte de las herramientas o útiles autorizados por el empleador y las que porten los trabajadores encargados de la seguridad, para quienes sus respectivos empleadores hayan obtenido permiso especial de las autoridades competentes.
17. Efectuar colectas no autorizadas por el empleador y promover o vender boletos de rifas y loterías dentro del establecimiento, local o lugar de trabajo y en horas laborables.
18. Suspender sus labores sin causas justificadas o sin permiso del empleador, aun cuando permanezca en su puesto, siempre que tal suspensión no se deba a huelga.
19. Alterar, trastocar o dañar en cualquier forma, los datos, artículos de programación de informática, los archivos de soporte, los ordenadores o accesorios de informática.
20. Laborar para otro empleador durante las vacaciones, períodos de incapacidad, o cualquier licencia remunerada.
21. Realizar actos de acoso sexual.
22. Instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de internet, que sea de interés personal, y chatear en las computadoras de la empresa, sin autorización de la jefatura inmediata.
23. Retirar fuera de la Empresa Cd's, puertos usb u otros medios de almacenamiento que contenga información estrictamente confidencial así como las actividades relacionadas al ámbito de sus funciones, las mismas que puedan servir para atentar contra la Empresa.
24. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.
25. Relacionarse o tener un vínculo sentimental con sus compañeros de trabajo o con los clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su centro de trabajo.
26. Crear conflictos con el personal dentro de las áreas de trabajo y responsabilidad.
27. Dormir en las horas de trabajo.
28. Realizar cambios de turnos y descansos sin previa autorización del jefe inmediato
29. Retirarse de su puesto de trabajo sin cumplir con el horario contractual, sin autorización de la jefatura inmediata.
30. Manejar, operar, conducir, y/o retirar de las instalaciones de la empresa, equipos, maquinas, vehículos, que no les hayan sido asignados por ser ajenos a la gestión de los mismos, salvo autorización expresa y previa de la jefatura correspondiente
31. Recibir, pedir dinero a los clientes fuera del pago por los servicios prestados.
32. Hacer declaraciones o publicaciones sobre asuntos relacionados con la empresa a través de los diversos medios de comunicación, salvo quienes así hayan sido expresamente, y por escrito autorizados por la empresa.
33. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

REQUISITOS DEL PUESTO (PERFIL)	
Grado de Educación:	
Formación / Especialidad:	
Conocimientos Adicionales:	
Experiencia mínima:	

Áreas de experiencia:	
Edad mínima:	
Sexo:	
Habilidades Psicolaborales:	orientación a los resultados - orden y capacidad organizativa - reserva y confidencialidad - tolerancia a la presión - dedicación a la tarea - capacidad de análisis e interpretación - relaciones interpersonales - iniciativa - trabajo en equipo - dinamismo - facilidad de expresión oral y escrita.

CONDICIONES DE TRABAJO

UBICACIÓN				ALTURA			
Campo		Oficina	X	Si		No	X
NECESIDAD DE EPP				DISPONIBILIDAD DE VIAJE			
Si		No	X	Si		No	X
EXPOSICIÓN				TURNOS ROTATIVOS			
Frío		Calor		Si		No	X
ASIGNACIÓN DE VEHICULO O MAQUINA				INTENSIDAD DE LUZ			
Si		No	X	Si		No	X