

I. TÍTULO DEL CARGO : ANFITRION (A)

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : PANADERIA & PASTELERIA

III. RELACIONES JERARQUICAS

Reporta a : Administrador de Panadería & Pastelería

Supervisa a : No ejerce supervisión

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar a los clientes una atención personalizada, haciendo que su estancia en el local sea lo más confortable posible, buscando de esta forma que cada cliente se sienta gratamente acogido por nuestro local.

V. FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, así como normas y directivas complementarias 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. Permanecer en su zona de trabajo durante el turno asignado.
5. Mantener una presentación impecable, utilizando obligatoriamente el uniforme completo, limpio y sin arrugas, asignado por el jefe inmediato.
6. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
7. Apoyar en la limpieza y desinfección del espacio asignado.
8. Asistir obligatoriamente a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
9. Participar activamente en la página de Personas Network.
10. Realizar otras actividades que le sean asignadas por la jefatura inmediata y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.

VI. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Mostrar en todo momento una actitud amable, expresión sonriente, inspirando confianza para acercarse y hacerle cualquier consulta.

2. Recepcionar a toda visita programada en la puerta del local y saludar cordialmente, debiendo decir: 'Buenos(as) (días/tardes/noches), "Deli Bakery" le da la bienvenida, adelante por favor...' invitar a pasar y tomar asiento en las sillas de la zona de servicio, donde podrá ofrecerle una atención personalizada.
3. Efectuar la reservación de las mesas en forma ordenada considerando el orden de llegada de los clientes.
4. 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.
5. Orientar al cliente en todo lo concerniente a los productos que ofrecemos, con la finalidad de atraer la atención y fidelizar al cliente.
6. Explicar a los clientes que lo requieren, la variedad de alimentos que ofrecemos, tipos y métodos de preparación.
7. Ofrecer a los clientes y dar sugerencias en forma amistosa y cortes sobre las especialidades, a través de una presentación atractiva.
8. Coordinar constantemente con los mozos, azafatas y demás personal de atención al cliente para la toma y entrega de pedido oportuna al cliente.
9. Brindar al cliente en todo momento una atención personalizada, haciéndolo sentir a gusto durante su permanencia.
10. Apoyar en la toma correcta del 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.
11. 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.
12. Mantener una actitud cordial y de colaboración hacia los visitantes y compañeros de trabajo.
13. Mantener una presentación impecable, con especial cuidado en su limpieza. El calzado deberá ser de vestir (tacos altos y en color que combine con su uniforme) debiéndolo mantener siempre limpio.
14. El cabello debe estar perfectamente cuidado, de preferencia debe encontrarse recogido y ordenado; de no ser así, debe cuidar de mantenerlo peinado en todo momento.
15. 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.
16. 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.
17. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.

18. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

VII. PROHIBICIONES

1. Manipular los insumos y productos directamente con las manos, sin utilizar los implementos para tal fin.
2. Retirar los utensilios, menaje, productos, materiales, herramientas y/o implementos asignados al área de cocina, panadería y pastelería sin autorización de la jefatura inmediata.
3. Ingerir los alimentos preparados.
4. Ingerir alimentos dentro de las áreas de trabajo.
5. Toser o estornudar sobre los alimentos.
6. Durante la preparación evitar probar los alimentos directamente con los dedos o utilizar los mismos utensilios.
7. Manejar dinero.
8. Manejar joyería.
9. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad o con signos evidentes de haber consumido licor u otras sustancias alucinógenas.
10. Crear conflictos con el personal y clientes.
11. Llevar prendas ni accesorios ajenos al uniforme.
12. Recibir regalos o propinas por parte de los clientes por preparar los alimentos.
13. Dormirse durante su horario de trabajo reglamentario.
14. 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.
15. Recibir llamadas personales o hacer uso de celulares durante el horario de trabajo.
16. Retirarse de su puesto de trabajo sin autorización de la jefatura inmediata.
17. Ingresar al área de cocina, panadería y pastelería sin la cofia (gorro para cubrir el cabello), y los demás implementos de limpieza.
18. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.
