DESPEDIDA

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

dospuntos.com - 971 220 555

Nuestro Papel, el Social

Fundación ONCE · ILUNION · ONCE

VOCACIÓN SOCIAL | SOCIAL COMMITMENT

Con la colaboración de:

ehib ESCOLA D'HOTELERIA DE LES ILLES BALEARS · caeb · Restauración ASOCIACIÓN MALLORQUINA DE CAFETERÍAS, BARES Y RESTAURANTES · asgaib

Decálogo DE BUENAS PRÁCTICAS EN HOSTELERÍA

Dirige: ONCE

Colaboran: SER Radio Mallorca · Coca-Cola

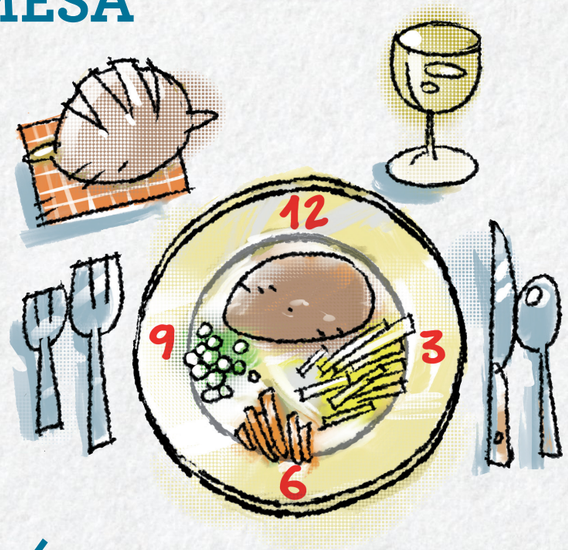
RECEPCIÓN

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.

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

7 **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.