

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA O DEPARTAMENTO	<i>Restauración</i>
DENOMINACIÓN	<i>Camarero/a</i>
SUPERIOR JERÁRQUICO	<i>Jefe/a de Sala- Jefe/a de Bar</i>
SUBORDINADOS	<i>N/A</i>
COLABORADORES	<i>Equipo Sala-Bar</i>

RESPONSABILIDAD Y PRINCIPALES FUNCIONES

MISION Y RESPONSABILIDADES	<p>Misión: <i>Realizar y prestar el servicio del área de restauración (restaurante y/o bar), de acuerdo a los estándares establecidos por el Jefe/a de Sala/Bar.</i></p>
	<p>Responsabilidades generales: <i>Cumplir con la estrategia corporativa (misión, visión, valores y objetivos). Alinearse con el Branding de la marca. Atender a los clientes que acudan al área de restauración en el Mhares Sea Club. Cumplir los estándares de calidad, garantizando el cumplimiento de las buenas prácticas de las normas higiénico-sanitarias en la prestación del servicio. Mantener una comunicación constante con el Jefe/a de Sala/Bar y equipo. Participar en las reuniones y formaciones de Mhares Sea Club. Cuidar la imagen proyectada en el área de restauración (Sala-Bar).</i></p>

Atención al cliente

Seguir el procedimiento definido por el Jefe/a de Sala-Bar en cuanto al anfitriónaje y experiencia de cliente.

Mantener una comunicación constante con el Jefe/a de Sala-Bar, para conocer los requisitos de clientes y poder satisfacerlos.

Atender las peticiones de los clientes del rango asignado.

Gestión, supervisión y control de operativa

Colocar los pedidos recepcionados según el sistema FIFO.

Colaborar en el recuento e inventariado.

Realizar la puesta a punto de las áreas de sala-bar.

Servir a los clientes, cumpliendo con las buenas prácticas de manipulación e higiene.

Retirar la vajilla, cristalería, cubertería, etc.

Cuidar los equipos, vajilla y recursos utilizados en la prestación del servicio.

Limpiar e higienizar las mesas, sillas y superficies al finalizar los servicios o antes de realizar el remonte.

FUNCIONES Cumplimentar los registros de control de temperaturas de equipos, recepción de materia prima, limpieza de área una vez realizadas las acciones descritas en los mismos.

Comunicar las averías detectadas al equipo de mantenimiento.

Entregar los objetos encontrados al Jefe/a de Sala-Bar.

Gestionar los residuos.

Gestión de la mejora continua de la Calidad

Colaborar con el Jefe/a de Sala-Bar para velar por la mejora continua de la calidad.

Implicarse en el logro de los objetivos y metas relacionados con la satisfacción de los clientes.

Cumplir con lo establecido en el procedimiento del departamento.

Asistir y participar en las reuniones/briefings del departamento.

Comunicar las posibles peticiones, incidencias, quejas o sugerencias de los clientes al Jefe/a de Sala o Bar

Poner en prácticas las acciones definidas para corregir las incidencias, quejas y No Conformidades

Plantear necesidades, mejoras e inversiones cara al nuevo ejercicio.

REQUISITOS		V/O
ACADÉMICOS*	Bachillerato	V
	Educación secundaria obligatoria	O
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	Atención al cliente	V
CONOCIMIENTOS	Mise en place	O
	Inventarios	O
	Normas Higiénico-Sanitarias	O
	Trabajo en equipo	O
	Mise en place	O
ACTITUDES	Servicio	O
	Amabilidad	O
	Empatía	O
	Simpatía	O
	Responsabilidad	O
	Adaptabilidad y flexibilidad horaria	O
	Comunicación	O
IDIOMAS/NIVEL	Español: bilingüe/avanzado	O
	Catalán: medio/alto	V
	Alemán: medio/alto	V
	Inglés: alto	O
	Francés: medio/alto	V
INFORMÁTICA	Office	O
	Conocimientos Básicos Software de Gestión	O
	Sistemas informáticos del proceso de restauración	V
EXPERIENCIA PREVIA/TIEMPO	Camarero-a comedor/ un año	O
	Ayudante de camarero-a / dos años	O

* En el caso de que aparezcan varias titulaciones académicas marcadas con O, se interpreta como "al menos una de las titulaciones"