



APÉNDICE A

GUÍA DE OBSERVACIÓN

GUÍA DE OBSERVACIÓN

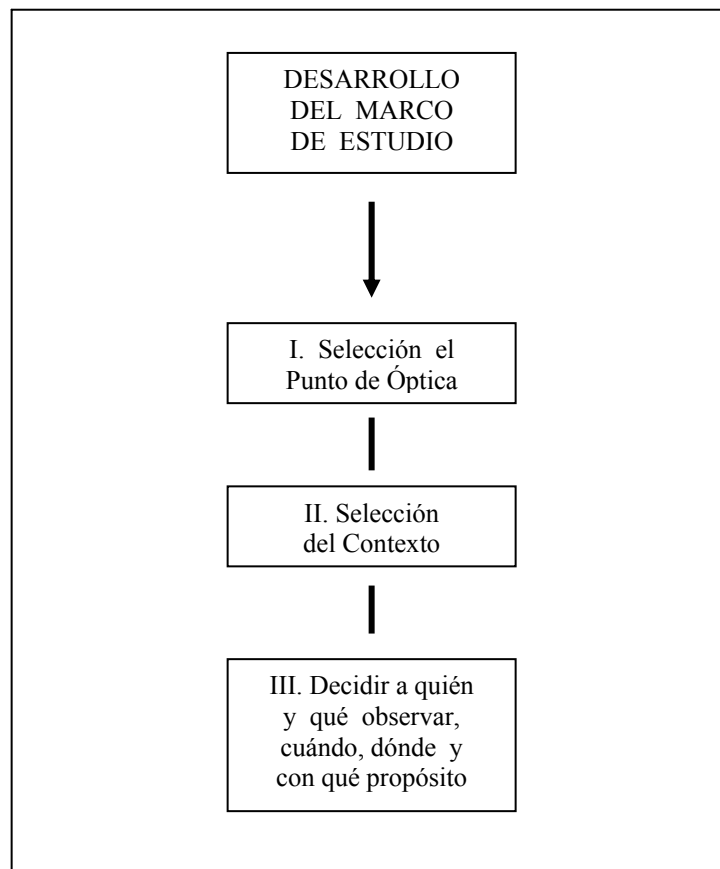


Figura A.1. Guía de Observación.

Fuente: Wittrock, M. C. (1997, Pp. 404-405).



I. El Punto de Óptica es el Restaurante Vino e Cucina.

II. Observaciones desde el Punto de Vista de un Comensal y Mesero.

III. Los Objetos a Observar son los siguientes:

1. Ambiente:

Decoración

Iluminación

Mobiliario

Losa

Cristalería

Menú

Métodos de Servicio

Personalidad de los meseros

Música (Tenor)

2. Mesas:

Montaje

Distribución

- Aforo
- Numeración
- Comodidad
- Flujo del servicio



3. Cliente:

Segmento de Mercado

4. Personal (Tenedores, Capitán de Meseros, Meseros y Garroteros):

Uniforme

Servicio del Vino

Conocimiento de Vinos (Maridaje)

Preparación y Seguridad

Ofrecimiento (Venta)

5. Bar:

Rapidez

Preparación de Bebidas

Movimiento de Bebidas Alcohólicas

Movimiento de Vinos (Copeo o Botella)

6. Estrategias de Venta del Vino:

Cava rústica (parte de la decoración)

Cava climatizada

Botella de vino en la mesa

Descorches

Precios accesibles en menú de vinos