

## **APÉNDICE H**

### **Manual Interno**

## ***ROL DE OBLIGACIONES***

### **DEPENDIENTES DE COMEDOR Y AYUDANTES:**

- TODOS LOS DIAS AL INICIAR, LAVAR SU AREA DE TRABAJO • LA CEBOLLA Y EL LIMON SE LAVARÁ ANTES DEL PICADO Y EL CORTE • EL CILANTRO SE LAVARA DESPUES DE PICARLO, SE DESINFECTARA DE 20 A 30 MINUTOS EN YODO, SE ENJUAGARA BIEN Y DEJARLO ESCURRIREN UNA COLADERA • LAVAR LOS BAÑOS DE CLIENTES
- LIMPIAR LAS CUBIERTAS DE MESAS, SALEROS Y SERVILLETOS • LA LIMPIEZA DE SILLAS SERA DIARIO.
- TODAS LAS OBLIGACIONES SE TURNARAN POR SEMANA. LAVAR EL COMEDOR AL FINAL DEL TURNO ENTRE TODOS.
- CONTAR LA CERVEZA EXISTENTE EN REFRIGERADORES Y VOLVERLO A LLENAR; AL TEMINAR ENTREGAR EL REPORTE AL CAPITAN EN TURNO.

ATENTAMENTE  
LA EMPRESA

## *El Personal de Servicio* **¡ DEBERA !**

- 1.- *SONREIR, PUESTO QUE UN GESTO AMABLE CAUSARA SIEMPRE UN EFECTO POSITIVO PARA EL CLIENTE.*
- 2.- *LA PULCRITUD EN SU PRESENTACION ES INDISPENSABLE; ESTO INCLUIRA: EL CEPILLADO DE LOS DIENTES, EL UNIFORME IMPECABLEMENTE LIMPIO, LOS ZAPATOS LUSTRADOS, EL PELO CORTO Y BIEN PEINADO Y UÑAS CORTADAS Y LIMPIAS.*
- 3.- *ESCRIBIR CLARAMENTE EN COMANDAS Y NOTAS.*
- 4.- *REVISAR LAS CUENTAS ANTES DE PRESENTARLAS A LOS CLIENTES; UN ERROR PODRIA PRESTARSE A MALAS INTERPRETACIONES.*
- 5.- *CONSERVAR LA SERENIDAD CUANDO UN CLIENTE ESTE EXALTADO Y DISPUESTO A DISCUTIR.*
- 6.- *CUANDO SE RECIBE LA QUEJA DE UN CLIENTE, TRASMITIRLA A SU JEFE, EL ENCONTRARA LA SOLUCION.*
- 7.- *SER SOLICITO PARA AYUDAR A PERSONAS DE EDAD AVANZADA, IMPEDIDOS O NIÑOS.*
- 8.- *DIRIJASE A LOS CLIENTES DE USTED, AUN CUANDO ELLOS LE HABLEN DE TU, SE DEBE RECORDAR, QUE LA EDAD, SU POSICION O CALIDAD DE CLIENTES LES CONCEDE EL DERECHO.*
- 9.- *HACERSE ACREEDOR DE LA PROPINA A TRAVES DE UN BUEN SERVICIO PERO JAMAS EXIJIRLA.*
- 10.- *CUIDAR EL MATERIAL DE TRABAJO YA QUE SON NUESTRAS ARMAS.*

## *El Personal de Servicio* **¡ EVITARA !**

- 1.- *DAR LA IMPRESION DE CANSANCIO O FASTIDIO EN PRESENCIA DE LOS CLIENTES.*
- 2.- *PEINARSE O ALIZARSE EL PELO EN PRESENCIA DE LOS CLIENTES.*
- 3.- *COMER O BEBER, FUMAR, ESCUPIR ANTE LOS CLIENTES O EN AREAS DE TRABAJO.*
- 4.- *EVITAR ESTORNUDAR, TOSER Y BOSTEZAR CERCA DE LOS ALIMENTOS.*
- 5.- *USAR BARBA O BIGOTE, ANILLOS, ESCLAVAS, DIJES O ARETES.*
- 6.- *VIOLAR LOS REGLAMENTOS INTERNOS DE LA EMPRESA.*
- 7.- *EMPLEAR EXPRESIONES TALES COMO "QUE QUIERE" EN SU LUGAR DEVERA DECIR "PUEDO SERVIRLE EN ALGO".*
- 8.- *RECARGARSE EN LA MESA O SILLAS.*
- 9.- *RECIBIR VISITAS EN HORAS DE TRABAJO.*
- 10.- *CUANDO ALGUIEN SE CORTE, AVISAR A SU JEFE EN TURNO PARA SU CURACION Y CAMBIARLO DE AREA O SEGUN SEA EL CASO.*