

JEFE DE SALA

OBJETIVOS

- Conocer el protocolo en la organización de eventos.
- Realizar una correcta atención al cliente dependiendo del contexto.
- Utilizar herramientas que faciliten la gestión económica del restaurante.
- Dotar al Jefe de Sala de conocimientos sobre servicio del vino, venta y recomendación en sala.
- Gestionar el personal al cargo en la sala.

CONTENIDOS

ATENCIÓN AL CLIENTE Y PROTOCOLO

- Protocolo y atención al cliente (comunicación)
- Gestión de reservas
- Supervisión de la preparación de la sala
- Gestión de quejas y reclamaciones
- Venta y recomendación en sala
- Comunicación con cocina

GESTION ECONOMICA DE LA SALA

- Peso de porcentaje de bebidas VS comidas.
- Aplicación de Pareto a las ventas de sala. (Gestión económica de la venta en sala)
- Interacción de sala y cocina para el diseño de la carta.
- Que mirada tiene la sala de la cocina y que mirada la cocina de la sala.
- Gestión stocks, proveedores, inventarios
- Customer journey
- Cuenta de explotación
- La Programación Neurolingüística en la Sala
 - Lenguaje VAK para la sala.
 - Los 3 perfiles de los clientes, Auditivo, Kinestésico, Visual. (tipos de cliente)

SERVICIO DEL VINO, VENTA Y RECOMENDACIÓN

- Conocimiento básico de vinificación,
- Protocolo y servicio del vino
- Recomendación y venta del vino
- Gestión de bodega.

GESTION DE EQUIPOS

- El liderazgo del Jefe de Sala
- Gestión de conflictos dentro del equipo de trabajo
- La motivación del equipo de trabajo
- Planificación de turnos

DOCENCIA

MANUELA ROMERALO

Tras su paso por el restaurante La Sucursal, en 2010 se convierte en Sumiller y Directora de sala en los restaurantes El Poblet (1* Michelin y 2 Soles Repsol), Vuelve Carolina (1 Sol Repsol) y Mercat Bar en Valencia, ambos propiedad del chef Quique Dacosta.

- * Sumiller en Valencia.
- * Campeona del Mundo de Habanos, Cuba 2006
- * Premio por la Real Academia Nacional/Internacional de Gastronomía 2008/11.
- * Docente de sumillería y servicio de sala



MANUEL ALONSO

En 2011, Manuel, que hasta esa fecha había sido más maitre que chef, toma las riendas de la cocina de Casa Manolo y en pocos años la evolución es espectacular y llegan los reconocimientos. Actualment Casa Manolo ostenta 2 soles de La Guía Repsol.

Pero si los fogones son su pasión los números son su hobby. La rentabilidad del producto y la viabilidad del negocio son imprescindibles para soportar una correcta estructura empresarial.



LUISA CIFRE

Atesora más de 20 años de trayectoria profesional en el sector de la hostelería, donde ha compaginado su labor como Jefa de Protocolo y Jefa de Sala con la docencia de acciones formativas siempre vinculadas al servicio en sala.

Y como formadora de la Federación de Hostelería en la disciplina de SERVICIOS DE RESTAURANTE sabe transmitir su pasión por esta profesión y todo su buen hacer y experiencia con la ilusión de capacitar a las nuevas generaciones de personal de sala.



JAVIER DE ANDRÉS

Javier de Andrés es actualmente el Director Gastronómico del Grupo La Sucursal. Bajo su liderazgo, La Sucursal ostenta en estos momentos dos Soles Repsol.

Javier es conocido por su enfoque en la innovación culinaria y su compromiso con la excelencia en el servicio. por lo que fue reconocido con el Premio Nacional de Gastronomía en Dirección de Sala en 2015.

