

# 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. Actualmente 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.



### MAGDALENA BROTON

Su trayectoria profesional nace en la hostelería, donde comienza aprendiendo desde la base el valor del servicio, el trabajo en equipo y la atención al detalle. Con el tiempo fue asumiendo mayores responsabilidades como jefa de sala y chef ejecutiva, continuando hacia puestos de dirección y gestión, como gerente, directora de restaurante y área manager donde consolidó una visión estratégica del negocio centrada en resultados y en el desarrollo de las personas.

Esta experiencia le llevó a enfocarse al ámbito de la formación y el talento, llegando a liderar el departamento de formación en Grupo Gómez Restauración. Hoy, como coach ejecutiva y formadora acompaña a profesionales y equipos para impulsar entornos de trabajo más humanos y eficaces.



### 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.

