

# Técnicas de Preparación y Servicio de Bebidas

## Barman

Módulo Asociado  
a Unidad de Competencia

- Preparación de cócteles y aperitivos.
- Servicio al cliente y ventas.





Esta es una publicación de la Escuela Nacional de Hotelería,  
dentro del proyecto NIC/018, financiado conjuntamente por los gobiernos  
de la República de Nicaragua y el Gran Ducado de Luxemburgo.

**Compilación y Adecuación de Contenido:**

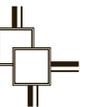
*Jimmy Rizo Delgado*

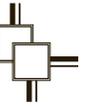
**Revisión y Aprobación:**

*Miriam Espinoza*

Se permite la reproducción total o parcial de la presente obra,  
haciendo referencia a la fuente.

Managua, Nicaragua  
Diciembre 2008.





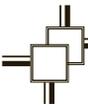
---

# Preparación de cócteles y aperitivos.

## Unidad I:

*Elementos que intervienen en la elaboración de cócteles y aperitivos.*

Con esta unidad el alumno/a desarrollará la capacidad de Ejecutar acciones de preparación y presentación de todo tipo de cócteles y aperitivos e infusiones.



# Unidad I: Elementos que intervienen en la elaboración de cócteles y aperitivos.



## Tablas de ingredientes según preparaciones

La inmensa mayoría de las bebidas que consumimos sin alcohol son de industrialización masiva. Las podemos clasificar en:

- Refrescos y Aguas (incluye maltas, bitters sin alcohol y refrescos herbales entre otros).
- Lácteos: leche, cremas, helados, yogures, etc.
- Café, té e infusiones.
- Jugos de frutas y/o verduras (procesados, naturales y artificiales).
- Energizantes: Nueva generación de bebidas con elevado contenido de cafeína, taurina, guaraná, etc.

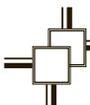
### Hurricane

Grupo: Cócteles con alcohol

2 Raciones

Ingredientes	Cantidad	Observaciones	Precio	
Amaretto	1 Onzas		C\$ 11.49	C\$ 11.49
Gin	1 Onzas		C\$ 10.98	C\$ 10.98
Ron Blanco	1 Onzas		C\$ 2.94	C\$ 2.94
Ron Oscuro	1onzas		C\$ 4.78	C\$ 4.78
Naranja	1.1 Unidades		C\$ 1.14	C\$ 1.25
Piña	0.15 Unidades		C\$ 12.35	C\$ 1.85
Granadina	0.02 Onzas		C\$ 8.03	C\$ 0.16
Hielo En Cubos	0 Kilogramo		C\$ 0.00	C\$ 0.00
Azúcar Blanca Ref 0.1	Kilogramo		C\$ 16.53	C\$ 1.65
			<b>Precio</b>	<b>C\$ 17.56</b>
			<b>Precio Total</b>	<b>C\$ 35.11</b>

Preparación de cócteles y aperitivos.





## Preelaboración

Se preparan todos los ingredientes y los materiales a utilizar, los jugos bien frescos y materiales limpios. La decoración lista.

## Elaboración

Se vierten los ingredientes en la coctelera. Gin, amaretto, ron blanco, oscuro, jugo, de naranja, y hielo y un toque delicado de sirope de azúcar y agitamos por 12 segundos y probamos el cóctel para asegurarnos que tiene buen sabor.

## Terminación

Vertemos en la copa el cóctel con todo y hielo sin colar tipo hurracane o pera le colocamos una pajilla larga y lo decoramos con rodaja de melocotón o un espiral de naranja y servimos el cóctel al cliente.

## Aperitivos y Cócteles

Según el diccionario aperitivo es todo lo que despierta el apetito. Y eso es lo que logran ciertas bebidas que, tomadas antes de la comida, significan una especie de rito. Sobre todo en muchos países europeos, que también producen los mejores vinos aperitivos. Los más conocidos son el jerez, el madeira y el vermounth.

### Jerez

Esta es una bebida típicamente española. Nació en Andalucía, en la antigua ciudad de Jerez de la Frontera. Se logra con uvas muy maduras y mediante el proceso conocido con el nombre de Solera. Este sistema de maduración del vino consiste en la continua substitución de una tercera parte del vino que está en una cuba por un vino nuevo del mismo tipo. Tras realizar varios cambios, el vino alcanza su punto de equilibrio.

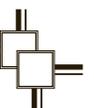
### Madeira

Son muchos los que consideran los vinos de la isla de Madeira como los mejores del mundo y que se producen casi de un modo idéntico al jerez. Los vinos madeira tienen una característica común: su vida es mucho más larga que la de cualquier otro vino.

### Vermounth

En realidad, el vermounth es un vino al que se han agregado una serie de sustancias vegetales y aromáticas. Sustancias que cada compañía mantiene en el más absoluto secreto. Básicamente, el Vermounth es de dos clases: seco y dulce.

Los grandes productores de Italia, país que junto a Francia da los mejores vermounths del mundo, presentan este aperitivo en tres clases: el blanco seco, el blanco dulce, y el tinto dulce. El Blanco seco, unido con ginebra, forma el cóctel más popular del mundo: Dry Martini. El Blanco Dulce y el rojo se suelen servir solos, con un poco de hielo.





## Coctel

Existen muchas definiciones de “coctel”; entre todas ellas, preferimos la que nos da Luigi Veronelli: “Un coctel es un aguardiente modificado y helado”. Esto quiere decir que se trata de un aguardiente o destilado al cual se le ha añadido por lo menos un producto para “modificarlo”. Generalmente se agregan dos o tres productos para modificar el aguardiente de base.

Esta combinación o mezcla es helada o enfriada durante su preparación:

“El coctel es una mezcla equilibrada de dos o más bebidas, que armoniosamente dosificadas producen un sabor distinto --nuevo-- y en el que ninguna se destaque especialmente”.

“Un buen coctel, para que merezca el nombre de tal, no solamente debe constituir una combinación bien hecha de bebidas, sino también por su presentación, sabor y perfume, satisfacer al paladar y al espíritu para el que ha sido creado”.

Estrictamente se debe diferenciar lo que es una bebida mezclada (Mixed Drink) de un coctel. Una bebida mezclada es un licor fuerte (como por ejemplo: ron, ginebra o vodka) combinado con jugo de frutas.

Según esta definición, el Destornillador (Vodka con jugo de naranja) no es un coctel sino una bebida mezclada. El coctel es más elaborado, contiene más ingredientes y requiere de mayor grado de complejidad en cuanto a preparación y presentación.



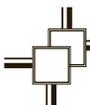
Preparación de cócteles y aperitivos.

### Ficha Técnica De Coctail “Macua”

Grupo: Cócteles con alcohol

Raciones

Ingredientes	Cantidad	Precio	
Cerezas Verdes	0.001 Kilogramo	C\$ 286.34	C\$ 0.29
Ron Blanco	1.5 Onzas	C\$ 2.94	C\$ 4.42
Limon Sin Semilla	1.5 Unidades	C\$ 0.71	C\$ 1.06
Azúcar Blanca Ref	0.025 Kilogramo	C\$ 16.53	C\$ 0.41
Naranja	1 Unidades	C\$ 1.14	C\$ 1.14
Hielo En Cubos	0 Kilogramo	C\$ 0.00	C\$ 0.00
Guayaba	0.75 Unidades	C\$ 1.25	C\$ 0.94
<b>Precio Total</b>	<b>C\$ 8.26</b>		





## Preelaboración

Se preparan todos los ingredientes los jugos frescos y los materiales a utilizar el sirope se azúcar jugo de limón etc.

## Elaboración

Se incorporan todos los ingredientes ala licuadora el jugo de guayaba, jugo de limón, jugo de naranja el ron blanco y el sirope de Azúcar y se licua por 20 segundos, hasta que se haga una especie de nieve.

## Terminación

Se sirve en un vaso alto tipo Collins hasta arriba y se decora con una pajilla larga y una rodaja de naranja y una cereza verde sobre la bebida, este cóctel es refrescante.

## *Estándares para preparación de aperitivos y cócteles.*

### Aperitivos

Existen tres tipos de jerez: Fino, Oloroso y Palo Cortado. El primero tiene un color claro y un aroma muy penetrante. El oloroso es más oscuro y pesado que el fino. Su aroma es profundo y rico. El palo cortado es bastante más raro y, en realidad, no es un jerez que se exporta mucho.

Todos ellos deben ser servidos en copas grandes, preferentemente las usadas para el vino en forma de tulipán. De ese modo se conserva mejor el agradable aroma de ésta bebida.

Otro detalle; la copa nunca debe llenarse más de una tercera parte, cosa que facilita aún más la percepción de ese peculiar aroma.

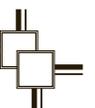
Los Madeira dulces reciben una adición de alcohol para inhibir la fermentación y así poder mantener una gran parte de su azúcar natural. El Madeira Secial es relativamente leve, seco y por eso constituye un excelente aperitivo. El Verdelho tiene un sabor más profundo, más dulce y puede ser tomado también después de las comidas, como un de postre. El Bual es aún más dulce, por lo que está considerado como un vino de sobremesa muy apropiado.

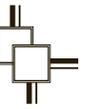
El vino vermounth antes de la comida, facilita la apreciación tanto de los manjares como de los otros vinos que se ofrezcan en una buena mesa., Y eso es algo que bien vale la pena. Tómese, pues, un aperitivo. y disfrute, además, con esta bebida usted podrá preparar los más variados cócteles.

¿Qué vino va mejor con cada comida?

Algunos lo llaman acuerdos, otros, maridaje. Con cualquier nombre, servir el vino más adecuado para cada comida es un arte que aquí te develamos...

- Jerez seco: consomé, marisco, caviar
- Vino blanco seco: marisco, huevos, pescados azules: fritos y fríos





- Vino blanco semi-seco: pescados blancos y finos, salsas blancas, pasta...
- Vino blanco semi-dulce y dulces: pescados en salsa y a la crema, guisantes...
- Vino tinto, suaves, tipo burdeos: carnes blancas, aves de corral, arroces, legumbres, quesos poco grasos, verduras
- Vino tinto, fuertes, tipo borgoña: caza, carnes rojas, aves de corral en salsa, quesos fermentados.
- Vino rosado: puede utilizarse como vino único, pero no guarda la armonía que debe de haber.
- Champagne o vinos espumosos: armoniza cualquier tipo de plato...

### Para el servicio del vino

- Siempre se sirve la bebida por la derecha.
- No se debe agitar las botellas.
- Descorcharemos el vino delante del cliente.
- Antes de abrir la botella, se mostrara al cliente para que vea su marca, y lo confirme.
- Siempre se empieza una comida o cena, habiendo servido el vino.
- Evitaremos que la bebida se derrame por la botella, será aconsejable dar un pequeño repaso al gollete de la botella con el lito.
- Al servir o escanciar el vino se deberá tomar la botella con la mano derecha por la mitad, para que la etiqueta quede siempre visible para el cliente.
- Las copas no se llenaran al máximo nunca.
- Vino tinto se llenara 2/3 partes.
- Vino blanco se llenara ¾ partes.



Preparación de cócteles y aperitivos.

Al principio, antes de servir a los comensales se servirá una copa que debemos ofrecerla al anfitrión, para que la deguste y compruebe el aroma y color.

Los vinos tintos de solera deberán ser servidos en cestas.

Se retira la botella cuando hayamos servido a todos los comensales, dejándola a la vista y al alcance de la mesa.

A lo largo de la comida, el somelier o el jefe de rango, de ir ofreciendo vino a los comensales, reponiendo las copas vacías.

Las botellas que tengan vejez no se limpian.

No se apoyara la botella de vino, al servirlo en la copa.

No hay que olvidar la temperatura, al servir un vino.

### Orden de servir los vinos:

#### Vinos Blancos:

- El ligero antes que el generoso
- El mas viejo antes que el añejo
- El de menor clase antes que el de menor categoría

#### Vinos tintos:





- Se servirán igual que los blancos
- Si en la comida hay un solo vino, irá en consonancia con el plato más fuerte

### El champagne o vino espumoso:

- Acompaña a todos los platos

### El vino de jerez:

- Pese a tener una graduación mas elevada, se servirá antes del servicio como aperitivo , como estimulación del aperitivo

### Cócteles

Los cócteles pueden catalogarse en tres tipos básicos: aperitivos, tragos largos o refrescantes y digestivos llamados pousse-café. Los aperitivos son generalmente secos.

Se sirven en vasos o en copas, según sea su clase. Por lo general, las reglas que se siguen para servirlos tienen una gran lógica. Por ejemplo, un cóctel que tiene mucho aroma, como el mint julep, se servirá en vasos anchos para que quien lo tome pueda aspirar profundamente su olor. Los que contienen soda se ofrecen en vasos grandes para evitar que se derrame. Un espumoso, en las clásicas copas de champagne.



De acuerdo con el reglamento de competencias de la International Bartenders Association, un coctel no puede contener más de cinco productos, incluidos los usados para decoración. Normalmente incluye un destilado de base, el cual es el elemento preponderante; dos licores para dar color y endulzarlo a la vez que rebajarlo; puede, además, llevar gotas de limón, de amargo o de algún colorizante y una fruta como decoración.

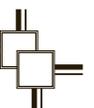
En el caso de los tragos largos, uno de los elementos es soda, refresco o jugo de fruta. Todo esto es enfriado en la coctelera o vaso mezclador mientras se prepara. En algunos casos se ponen trocitos de hielo en el vaso en que se presenta.

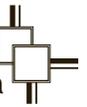
Los cócteles generalmente incluyen tres clases de ingredientes:

Una base de alcohol, como vodka, tequila, o whisky.

- El sabor principal esta dado por bebidas tales como el vermouth, jugos de frutas o vino hasta cremas o huevos que modifican el gusto de la base.
- El tercer ingrediente usualmente busca enaltecer el sabor de la base, y muchas veces agrega color a la mezcla. Los más comunes son la granadina o el blue curacao entre otros.
- Finalmente la mayoría de los cócteles llevan algún tipo de decoración en base a frutas u hojas (menta por ejemplo).

El contenido normal de un coctel es de tres onzas (85 cl). Algunos cócteles, especialmente los refrescantes, pueden tener 6 ó más onzas. Pero, en cualquier caso, el contenido de licor de un coctel es de 2 a 2 1/2 onzas; esto incluye el destilado de base más los licores o vinos usados como complemento para “modificar” el aguardiente.





Con el hielo que se derrite al mezclar o batir, las gotas o chorritos de aromatizantes o saborizantes y la fruta que se use como decoración se completan las 3 onzas del coctel.

En los tragos largos, los cubos de hielo y la soda, refrescos o jugos alargan el trago a 6, 8 ó 10 onzas.

## Batidos

La preparación de batidos se ha incorporado lo de frutas, principalmente, tropicales, como el mango, papaya, guanábana, maracayá o fruta de la pasión, piña que se puede hacer con agua o con leche. Dentro de la bebidas típicas de una cafetería están incluidos los batidos dado que sus ingredientes son altamente nutritivos, son recomendables a todas las personas particularmente a los jóvenes y niños y aquellas personas que padecen de alguna enfermedad delicada.

Preparación. Su confección es sencillísima siempre y cuando tengamos los productos y maquinarias adecuada para hacerlo. En el vaso de la batidora ponemos una bola de helado del tipo de batido que nos hayan pedido agregar sirope, luego añadir un toque de leche y licuar por unos segundos. Servir con una pajilla y como toque se le puede polvorear canela en la superficie de batido



Una bebida completa y muy fácil de preparar. Tienen dos ingredientes principales: leche - o yogur - y fruta. Por un lado, nos aporta una considerable cantidad de calcio, que proviene de la leche, y que es fundamental para el buen desarrollo óseo.

Es importante señalar que es el alimento que posee una densidad mayor de calcio y que tomando diariamente un vaso de este producto, cubrimos más de la tercera parte que, de este mineral, necesita nuestro organismo. Asimismo, contiene diferentes tipos de proteínas, entre ellas, la caseína, con propiedades anticancerígenos. Aunque en menor cantidad que las frutas, también posee vitaminas.

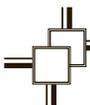
Por otra parte, la fruta nos facilita el alto contenido vitamínico del que carece el ingrediente anterior. La vitamina A la encontraremos en los melocotones, melón o cerezas, la B en los cítricos e higos, entre otros, y la C sobre todo en cítricos y en las fresas. Además, muchas frutas poseen altas cantidades de fibra.

Con los batidos, tendremos todas estas propiedades en un mismo vaso, de forma que se convierte en una bebida de lo más completa. Para elaborarla, sólo tenemos que mezclar los ingredientes -leche, fruta y azúcar al gusto- en un recipiente y batirlo hasta que adquiera una consistencia cremosa pero líquida. Hacer batidos en casa es muy fácil y es una forma estupenda de aportar nutrientes al organismo.

## **Batidos fríos**

Dentro de las bebidas típicas de cafetería se pueden incluir los batidos. Dado que sus ingredientes son altamente nutritivos, son recomendables a todas las personas, particularmente a los jóvenes y niños.

Su confección es sencillísima, siempre y cuando, tengamos los productos y maquinaria adecuada para hacerlo. En el vaso de la batidora poner una bola de helado, del tipo de batido que nos hayan pedido, agregar el concentrado de jarabe del mismo gusto. Añadir un recipiente de leche, aproximadamente de 125 gramos. Pasar el vaso a la batidora y en unos segundos estará hecho, servir acompañado de paja o popote, se puede espolvorear canela.





## Refresco De Fruit Punch

Grupo: Fresco

Raciones: 5 pax

Ingredientes	Cantidad	Precio	
Naranja	2 Unidades	C\$ 1.14	C\$ 2.28
Piña	0.5 Unidades	C\$ 12.35	C\$ 6.18
Melon	0.5 Unidades	C\$ 30.00	C\$ 15.00
Granadina	0.07 Onzas	C\$ 8.03	C\$ 0.56
Azúcar Blanca Ref	0.125 kilogramo	C\$ 16.53	C\$ 2.07
Agua	1 Litros	C\$ 0.00	C\$ 0.00
Hielo En Cubos	0 Kilogramo	C\$ 0.00	C\$ 0.00

Precio C\$ 5.22

Precio Total C\$ 26.08

### Batidos calientes

Para la preparación de los batidos calientes se usa como base leche caliente y los concentrados de diferentes sabores.

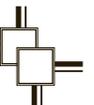
Su preparación es muy sencilla, sólo se baten los ingredientes con la leche caliente y se espolvorea canela o azúcar glass.

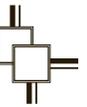
Batido de Café



Ingredientes para 8 personas

- 1 litro de leche
- 1 tubito de vainillina
- 2 copas de licor de naranja
- 4 cucharaditas de café soluble
- 200 g de azúcar
- 4 cubitos de hielo





### Batidos

Colocar hielo consistente en la copa o vaso.

Agregar los ingredientes en este orden; limón, azúcar u otros ingredientes a disolver primero y luego el hielo y el resto de bebidas de mayor a menor graduación alcohólica.

Retirar el agua que se halla formado en el vaso.

Cerrar bien la coctelera (sin golpearla)

Tomarla con las dos manos, sujetando con el pulgar de la mano derecha la tapa, (debe mirar hacia nosotros) y con el meñique de la izquierda la base, de forma que las dos manos sujeten cuerpo y tapa en forma cruzada.

Elevar los codos hasta la altura de nuestros hombros, con la coctelera a un costado de nuestra cabeza.

Batir de forma enérgica durante aproximadamente ocho segundos, de forma que el líquido recorra toda la coctelera. El batido se realiza a la altura de los hombros, nunca por encima de la cabeza.

El movimiento base es en nuestras muñecas, quebrándolas simultáneamente hacia adelante y hacia atrás enérgicamente. Este movimiento se puede complementar moviendo los antebrazos arriba y abajo.

Con estos movimientos podemos comprobar como el hielo y el líquido dentro de la coctelera golpean la tapa y el fondo de la misma alternativamente, mezclando los ingredientes de forma homogénea.

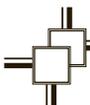
El punto de batido es fácilmente reconocible por el sonido del hielo (más seco al final) y el frío que transmite el metal a los dedos. Bajar la coctelera y dejar reposar un instante.

Abrir la coctelera sin golpearla, dejando la tapa invertida para que no gotee sobre nuestra mesada. Colocar colador (si es necesario) y servir lentamente evitando volcar fuera.

Por último, conviene recordar que nunca se deben poner en la coctelera bebidas efervescentes.

### Preparación el cóctel

- Utilizar siempre buenas bebidas.
- Ajustarse estrictamente a la fórmula y a la dosificación indicada por su creador.
- Cumpliendo con este requisito se obtienen colores armónicos, efectos estéticos agradables, y perfumes y sabores que cumplen los propósitos del creador: deleitar.
- Utilizar siempre el modelo de vaso o copa que el creador de la fórmula indica. No solamente es el recipiente adecuado, sino también tiene la capacidad exacta que debe beberse, de acuerdo con la graduación de sus distintos componentes.
- Para el aficionado. No hacer caso al criterio de los amigos o invitados que siempre aconsejan: “Un chorrillo de esto o aquello, para cambiar o mejorar el gusto”. Cada fórmula es definitiva y producto de la experiencia de su creador.

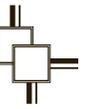


- Seguir fielmente las indicaciones accesorias: refrescado, batido, etc., ya que ellas indican con la inclusión del hielo, la temperatura que debe tener el coctel. A veces el exceso de frío es producido por el exceso de hielo, que torna aguachento el coctel.
- No usar el mismo hielo para hacer dos fórmulas distintas. El hielo debe cambiarse siempre, y sus pedazos no deben ser mayores del tamaño de una nuez.
- Usar coctelera de plata o metal blanco plateado, lo mismo que las cucharillas de mezclar y los filtros. El metal ordinario comunica su gusto a las bebidas alcohólicas y las vuelve desagradables.
- En las mezclas debe seguirse muy al pie de la letra las indicaciones, para que las distintas bebidas, de acuerdo con sus respectivas densidades, se coloquen en el orden indicado en las fórmulas.
- Así se obtendrán los resultados deseados. Las más densas en primer término y las otras en orden lógico. Así es como se pueden obtener bellos efectos decorativos, con la presentación de cócteles en los que se vierten licores de distintas densidades, superpuestos.
- En los casos que se usan corteza de naranja, lima o limón, se recomienda que éstas sean perfectamente frescas, ya que de otra manera no contienen el zumo que transmitirá su perfume.
- Use la coctelera que señala cada fórmula: De metal, cuando el coctel requiera ser batido; de vidrio, cuando éste solo necesita ser revuelto.
- Lave la coctelera al preparar otro coctel diferente: El pequeño sobrante de un coctel impide lograr todo el sabor de una distinta preparación.
- Cuele el cóctel antes de servirlo: Salvo en los casos que se indique lo contrario, cuele el coctel eliminando las impurezas de los ingredientes para mejorar el deleite al paladar.
- Agregue hielo a todo el coctel: Salvo en los casos que se indique lo contrario, agregue hielo a todo coctel, ya que aparte de refrescar las bebidas, suaviza el alcohol, fusiona los licores y realza su aroma.
- No enfríe demasiado el coctel: Cuando la cantidad de hielo es excesiva, el coctel se licua, rebaja su graduación y pierde sabor.
- No use el mismo hielo en otro coctel distinto: El hielo utilizado en un coctel adquiere el sabor de éste y desvirtúa el bouquet en otro diferente.
- Efectúe un buen batido: El coctel se agita con movimientos enérgicos, uniformes y siempre con la misma intensidad.
- Revuelva con suavidad: Algunas bebidas, por su inmensa fusión, requieren sólo ser revueltas suavemente.
- Mida las gotas: En algunas fórmulas se indica: “ 4, 5 o 10, etc. gotas de...”.
- Para aclarar el concepto, conviene recordar que en una cucharilla chica de café caben 5 a 10 gotas aproximadamente.

#### Los tipos de cocteleras y la diferencia entre los tipos de materiales con que se confeccionan.

- Las cocteleras pueden ser de dos cuerpos, tres cuerpos, o combinadas.
- Las de dos cuerpos constan de vaso y tapa, mientras que las de tres cuerpos vienen con una pequeña tapa adicional con colador.
- Las cocteleras combinadas constan de dos vasos, uno de metal y otro de vidrio, y se conocen con el nombre de Boston.





## Las bebidas, lo imprescindible:

- Ginebra seca whisky escocés
- Cognac rón blanco
- Cointreau vermut blanco
- Vermut rojo seco chartreuse
- Bitter granadina
- Amargo zumos de frutas
- Soda azúcar en polvo
- Guindas cerezas
- Aceitunas almibar
- Whisky bourbon pernod
- Curaçao crema de menta
- Crema de cassis jerez
- Champán aguardiente
- Angostura canela
- Nuez moscada

### Medidas

- 1 copa de cóctel: 5 cl.
- 1 medida de whisky: 4 cl.
- 1 copa de licor: 2 cl.
- 1 golpe: 1 gota.
- 1 chorro: 10 gotas.

### Equivalencias

- 1 cóctel: 5 cl. 2/5 cóctel:: 2 cl.
- 1/2 cóctel: 2,5 cl. 2/6 cóctel: 1,6 cl.
- 1/3 cóctel: 1,6 cl. 3/4 cóctel: 3,7 cl.
- 1/4 cóctel: 1,25 cl. 3/5 cóctel: 3 cl.
- 1/5 cóctel: 1 cl. 3/6 cóctel: 2,5 cl.
- 1/6 cóctel: 0,8 cl. 4/5 cóctel: 4 cl.
- 2/3 cóctel: 3,3 cl. 4/6 cóctel: 3,3 cl.
- 2/4 cóctel: 2,5 cl. 5/6 cóctel: 4,1 cl.

## Tragos Directos:

Destornillador Vodka 30 % Y Jugo De Naranja 70 % En Vaso T. Largo.

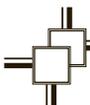
Salty Dog: Vodka 30% Y Jugo De Pomelo 70% En Vaso T. Largo.

Gin Tonic: Dry Gin 30% Y Agua Tónica 70% En Vaso T. Largo. Limón

Whiscola: Whisky 30% Y Coca Cola 70% En Vaso T. Largo.

Cuba Libre: Ron 30% Y Coca Cola 70 % en Vaso T. Largo.Limón

Fernet Cola: Fernet 30% y Coca Cola y 70% en Vaso T. Largo.





Tequila Sunrise Tequila 30 % Jugo De Naranja 70 % Y Granadina Dash. En Vaso T. Largo.

Electric Lemonade: Vodka 30 % Blue Curaçao 20 % Sour Mix 20% Y Sprite 30% En Vaso T. Largo.Limón

Fuego Sagrado: Vodka 40 % Y Speed 60 % En Vaso T. Largo.

Fresh Odyssey: Champagne 40% Y Speed 60 % En Vaso T. Largo.

Hi Fi: Vodka 40% Y Naranja Fanta 60% En Vaso T. Largo.

Night Tour: Champagne 50% Blue Curacao 20% Y Ananá 30% En Vaso T. Largo.

### Satanás

Este trago se prepara de varias formas... de las variantes que se encuentran, la mejor a mi gusto es la siguiente:

Poner en la coctelera partes iguales de: Granadina, Licor de Frutilla, Gin, Ginebra y Vodka, (esto tiene que completar el 60% del total del trago).

Luego agregar Ron en su mayor cantidad (40%) seguidamente se tiene que inclinar la coctelera hasta que el alcohol, se asome al borde de la misma, en ese momento hay que inyectarle fuego, ya sea con un encendedor o magiclick con llama... hasta que el alcohol tome calor,

Luego el trago quedara prendido fuego, la coctelera toma temperatura y el alcohol va desapareciendo en su mayor cantidad. una ves el trago bien caliente, se debe hacer girar la coctelera en un ángulo de 45° aprox. para que la llama caliente la coctelera en su parte superior y así se produce una llama de tamaño destacable.

Dejar encendido el trago entre 5 y 10 min... dejando a la opción de cada uno el traspaso del trago desde la coctelera hacia la tapa, y de la tapa hacia la coctelera... el trago se debe servir desde gran altura, ya que la granadina y el licor quedan en el fondo de la coctelera sin mezclarse correctamente con las otras bebidas... se bebe caliente.

Variante verde (Dragoncito): Se prepara de la misma forma, solamente se le cambia el Ron por Cointreau y Granadina y Licor de Frutilla por Licor de Melón y Menta respectivamente.

### Chacho

Este trago se prepara en coctelera, lleva 40% de Whisky, 30% de Advokat y 30% de Licor de Dulce de Leche.

Color: La variante conocida para este trago es reemplazando el Licor de Dulce de Leche, por Chocolate. Debe ser bien agitado en coctelera, ya que es un trago denso, con característica pesada.

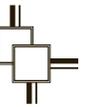
### Sexo On Beach

Vodka 20% licor de durazno Peach 30% y 45% de jugo de naranja 2 golpes de granadina. Se coloca el hielo en



---

cotelera luego el vodka, peach, jugo de naranja y granadina. Batir energicamente, servir en Old Fashioned.



## Helado

Fue inventado por un Barman amigo, que en la actualidad esta trabajando en La Zonna , también trabajo en Teatro, La Basse, Mix y otros que no recuerdo..., el trago se prepara en coctelera, se la llena de hielo granizado hasta ocupar 3/4 de la coctelera, se pican con cuchillo 3 Frutillas naturales, se le agrega un poquito de Licor de Frutilla y completar con Ron, batir un buen rato y veras que la coctelera se escarcha, batir 5 seg. mas después de la escarcha y servir con hielo y todo. Es un trago Fuerte, pero con buen sabor. Inventor: (Cristian González, Alias "Cuchu")

## Melon Sour

Este trago se prepara en licuadora con Melón preferentemente maduro o bien si esto no es posible agregarle mucha azúcar... se necesita: 1/4 de melón, Vino Blanco dulce (el Uvita anda bien) , Hielo, Azúcar, Vodka y Limón.

Agregar melón en la licuadora (1/8), 4 hielos, jugo de medio limón, 1 Cda Sopera de Azúcar (depende la dulzura del melón) y completar con el vino... a gusto un chorrito de Vodka.

## En cuanto a los materiales, los más comunes.

Aluminio. Si bien tienen una gran capacidad de enfriado, se oxidan y transmiten mal gusto a la mezcla. Por otra parte, el aluminio es blando y se abolla con facilidad.

Cobre Platinado. Son muy rígidas y difíciles de romper, pero el baño de platina se rompe con el golpeteo del hielo, pasando lo mismo que con las de aluminio.

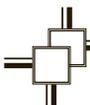
Plata. Posiblemente sean las más vistosas, no en vano su precio. Como contrapartida, la plata es un material blando que se deforma con facilidad.

Vidrio. Son muy higiénicas pero poco resistentes al trabajo duro, por lo que son más recomendables para el uso doméstico.

Acero Inoxidable. Las más versátiles. Son higiénicas, resistentes y bien cuidadas siempre mantienen su brillo. No transmiten sabores a las mezclas. Sin duda alguna, las más recomendables.

La licuadora ha pasado a desempeñar un papel fundamental en la barra, si antes se usaba solo para elaborar tragos con frutas naturales o helados, hoy por hoy es una variante para elaborar cócteles clásicos en su versión "frozen" (granizados).

Los cócteles licuados nos permiten integrar frutas naturales y helados a la mezcla siendo generalmente más suaves y frescos ya que el hielo al licuarse pasa a ser un integrante del trago.





### Los zumos de hortalizas

El consumo de zumos presenta una cualidad excelente para el sistema digestivo, ya que, al comer hortalizas o frutas frescas, el cuerpo ha de separar de la fibra los nutrientes que necesita y, en este caso, al ser ya jugo, se ha extraído el zumo de la fibra, provocando una absorción directa de las propiedades nutritivas, refrescos que no contienen nada de gas, ni colorantes ni conservantes, hacémoslos nosotros mismos con las verduras, hortalizas y frutas, es muy sencillo.

Así, si la elaboración de estos deliciosos jugos es una de tus aficiones, la licuadora es un elemento de obligada presencia. A la hora de adquirirla, hemos de tener en cuenta ciertos aspectos como, por ejemplo, que el motor sea lo suficientemente potente como para tratar con pieles, cortezas o grandes fragmentos del vegetal, o que sea capaz de preparar varios zumos sin necesidad de limpiarla en cada uso.

### El café

El café, esa bebida que logra despertarnos cada día, es una de las más consumidas en todo el planeta, en sus más diversas formas de elaboración. Solo, con leche, irlandés, capuchino... ¿quién se resiste a su aroma? Soluble o recién molido, con cafeína o desprovisto de ella, nos llega desde los lugares más exóticos del planeta.

Entre las principales variedades tenemos:

#### Café con leche:

En taza mediana, mitad café y mitad leche. Esta forma de servirlo puede variarse, según el cliente nos lo pida, corto o largo de café, poniendo menos o más cantidad del mismo. También puede ir en taza de desayuno, poniendo un poco menos de la mitad de café.

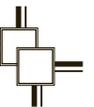
Es necesario advertir que se debe montar el servicio de café, es decir platillo, cucharilla y azúcar, mientras sale el café de la máquina. Colocar la taza de manera que el asa de la misma pueda ser cogida cómodamente con la mano derecha del cliente. El azucarero se suele colocar en la izquierda, y la cucharilla, a la derecha.

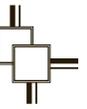
Café solo o moka: (Moka. región de la Arabia Saudita, famosa por su café.) En taza pequeña o de café solo, simplemente, un café que muchas veces puede ser corto o largo, a gusto del cliente.

Cortado: Es un café solo, con unas gotas de leche.

Café vienes: Es un café solo, con una cucharadita de nata montada.

Café Americano: Este café es propio de desayunos, sobre todo para aquellos clientes que no tienen acostumbrado el paladar al café fuerte. Se debe servir en taza grande, un café sólo, acompañado con jarra de agua caliente y el cliente se irá sirviendo rebajándole a su gusto.





### Café Caraqueño Para 4 personas

- 4 cucharadas de café molido
- 1 cucharada de cacao molido
- 4 cucharaditas de melaza
- 4 cucharaditas de Curaçao

#### Preparación:

- Mezclar el café con el polvo de cacao.
- Con esa mezcla preparar el café.
- Poner en cada taza una cucharadita de melaza y otra de Curaçao.
- Mezclar y verter el café muy caliente.

### Café Capuchino Para 8 personas

- 6 cucharadas soperas de café molido
- 1 litro de leche
- canela en polvo, o bien piel de naranja rallada

#### Preparación:

- Preparar el café utilizando leche en vez de agua.
- Servir añadiendo canela en polvo o raspadura de piel de naranja.
- Endulzar a voluntad.

### Café al Coñac Para 4 personas

- 4 cucharadas de café molido
- 4 copas de Martell, Napoleón o Courvoisier
- 4 terrones de azúcar

#### Preparación:

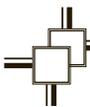
- Preparar un café expés, corto.
- Tomar 4 tazas y verter una copita de coñac en cada una.
- Poner en una cucharita un terrón de azúcar, mojarla en el coñac y prender fuego.
- Introducir el terrón, poco a poco, en el coñac de la tacita hasta que prenda del todo.
- Dejar arder unos cinco minutos.
- Verter el café muy caliente.

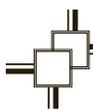
### Café curaçao Para 4 personas

- 4 cucharadas de café molido
- 4 copitas de curaçao
- 1 naranja mediana
- 4 cucharadas de melaza

#### Preparación:

- Preparar un café largo y endulzar con la melaza.
- Partir la naranja en rodajas.
- Escoger las 4 mas regulares y colocar una en cada taza.
- Verter el curaçao.
- Verter el café muy caliente.





### Café “Champs Elisées” Para 4 personas

- 4 cucharadas de café molido
- 4 cucharadas de Parfait Amour
- 8 cucharadas de nata montada
- 4 cucharaditas de jarabe de grosella
- 4 cucharaditas de azúcar

#### Preparación :

- Preparar un café Express medio largo.
- Repartirlo en 4 tazas.
- Colocar, repartida, la nata montada.
- Verter el licor por encima.
- Verter el jarabe de grosella.
- Espolvorear con el azúcar.

### Café “Château” Para 4 personas

- 4 cucharadas de café molido
- 4 copitas de licor de cerezas
- 4 cucharaditas de crema Chantilly

#### Preparación:

- Preparar un café fuerte para 4 tacitas.
- Poner el licor en las tazas y verter el café muy caliente.
- Verter por encima de cada taza una cucharadita de crema

### Café al chocolate Para 4 personas

- 4 cucharadas soperas de café molido
- 2 cucharaditas de cacao en polvo (soluble)
- canela

#### Preparación:

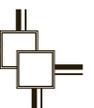
- Mezclar el café con el cacao.
- Proceder a confeccionar un café normal.
- Después de servir, aromatizar con una pizca de canela.
- Endulzar a voluntad.

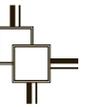
### Café danés Para 4 personas

- 4 cucharadas de café molido
- 4 cucharadas de Kumel
- 8 cucharadas de crema de leche
- 1 yema de huevo

#### Preparación:

- Batir la crema de leche con la yema y el kumel.
- Repartir la mezcla en 4 tazas.
- Verter el café muy caliente.
- Endulzar a voluntad.





### Café “du matin” Para 4 personas

- 4 cucharadas de café molido
- 3/4 de litro de leche completa
- azúcar

#### Preparación:

- Preparar un café largo.
- Repartir en 4 bols o tazas grandes.
- Hervir la leche hasta que saque espuma.
- Verter la leche por encima del café, procurando que caiga espuma en cada taza o bol
- Endulzar a voluntad.

### Café escocés Para 4 personas

- 4 cucharadas soperas de café molido
- 8 cucharaditas de azúcar
- 3/4 de litro de agua
- 200 g de crema de leche
- 4 copitas de whisky

#### Preparación:

- Preparar un café expés largo.
- En 4 vasos previamente calentados, poner dos cucharadas de azúcar y el whisky ( 1 copita por vaso ).
- Verter el café muy caliente y remover.
- Colocar encima la crema de leche, procurando que este muy fría.

### Café flambeado Para 6 personas

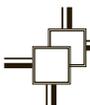
- 1/4 de litro de aguardiente de caña
- 1/4 de litro de ron negro
- 1/4 de litro de coñac
- 1/4 de litro de café (puro, Sin azúcar, caliente )
- 25 a 30 terrones de azúcar
- 1 bastoncillo de canela
- la piel de medio limón

#### Preparación:

- En el centro de una cazuela mediana de barro poner los terrones de azúcar.
- Verter la caña, el ron y el coñac.
- Introducir la canela y la piel del limón.
- Prender fuego al azúcar embebido de alcohol y dejar arder durante diez minutos, removiendo suavemente con una cuchara.
- Cuando las llamas decrecen en intensidad, verter en la cazuela el café ya preparado, remover un poco más y servir con el cucharón, en tazas de café.

### Infusiones

Son aquellos productos, que, en contacto con agua caliente, transmiten a esta las sustancias orgánicas solubles. Se puede considerar al té como al rey de las infusiones, ya que son millones sus consumidores, habiendo países que lo consideran como la bebida nacional.





El origen y empleo de tisanas y de infusiones para tratar ciertas dolencias o, simplemente, para tomar como una bebida de sobremesa, es muy antiguo. Lo que es mucho más moderno es la aparición de numerosas variedades de estas infusiones, logradas a partir de la combinación de distintas plantas y que cada vez están más extendidas y arraigadas en la sociedad.

Existen cinco grandes familias de tes puros, producidos todos a partir de las hojas del *Thea Sinensis* o *Camelis Sinesis*, arbusto originario de China.

Dependiendo del proceso de fermentación y del momento de recogida de la hoja, obtenemos las diferentes variedades conocidas: el té negro, el oolong, el rojo, el verde y el blanco. Las propiedades y los beneficios de cada uno son diferentes, así como su preparación y su tiempo de reposo en la tetera.

### El té negro, el más popular

Es la variedad más aromática y también la más conocida: supone el 98% del comercio. Además de muy energizante, tiene propiedades relajantes y diuréticas. Después de su recolección, las hojas son sometidas a un proceso de deshidratación que hace que se ablanden y que se puedan enrollar sin riesgo de rotura.



En grupos y clasificadas por tamaño, las hojas fermentan en salas muy húmedas, modificándose la composición química de las mismas, lo que aporta color y aroma.

Después de un par de horas, se secan a temperatura muy alta para impedir que se produzca cualquier tipo de reacción.

Los mejores tes negros proceden del norte de La India y de Sri Lanka, donde se dedican en exclusiva al cultivo y producción de este tipo de infusión. Gracias a su gran especialización, han conseguido alcanzar el de mayor calidad. Para disfrutar de esta variedad, hay que dejar el té durante 4 minutos en agua, procurando que ésta haya alcanzado los 95°.

Se puede saborear servido con un poco de canela o acompañado de leche, pero sólo lo justo para que enturbie el agua.

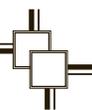
### El té verde, el mejor viene de Japón

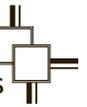
Elaborado a partir de las hojas más tiernas de la *Camelis Sinesis*, éstas se llevan a temperaturas extremas (100° C), para acabar con las enzimas, y después se secan y vaporizan. Se trata del único té (junto al blanco) que no se somete a fermentación por lo que conserva más sustancias antioxidantes y un sabor algo diferente.



Su bajo contenido en teína resulta una de las características más destacadas, además de contener altas cantidades de antioxidantes y vitamina C y ser muy diurético. El tiempo de infusión es muy bajo, apenas necesita 2 minutos.

Té blanco, el 'té de la belleza'





Producido únicamente en China, es el más escaso y difícil de encontrar. Se fabrica con las primeras hojas del arbusto y su color blanquecino se debe a la utilización de las yemas aterciopeladas de la planta.

Las hojas se secan al sol sobre hojas de seda y, al igual que el verde, no se somete a fermentación, por lo que es rico en antioxidantes. Gracias a estas propiedades se utiliza en la elaboración de productos de belleza, como mascarillas antienvjecimiento o ampollas faciales.

De aroma fino y con un sabor suave y delicado, resulta excelente para combatir la retención de líquidos. En su elaboración sólo requiere 2 ó 3 minutos de infusión y agua a 75° C. Servido con miel adquiere un sabor dulce que le aporta un gusto delicado.

### Té oolong: el té azul

Se trata de una variedad semifermentada, por lo que se encuentra a medio camino entre el té verde y el té negro. Por este motivo, comparte características con ambas variedades: es diurético y depurativo como el negro, y antioxidante como el verde.

Procede mayoritariamente de Taiwán, aunque también se puede encontrar en China. De un sabor ligeramente dulce, la miel resulta, igualmente, un buen complemento para esta variedad. Para una correcta preparación necesita 3 minutos de infusión y agua a 85° C.



Preparación de cócteles y aperitivos.

### Té rojo, el adelgazante por excelencia

El Pu-Erh recibe su nombre popular del intenso tono marrón rojizo de la infusión. Perteneciente a la familia de los semifermentados, la hoja del Thea Sinensis es secada y tostada al sol y sometida a largos periodos de maduración en cuevas.

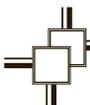
Su bajo contenido en taninos lo hace excelente para los trastornos digestivos y resulta ideal para dietas pobres en grasas y azúcares. Ayuda a la pérdida de peso, al control del colesterol en sangre y facilita la digestión. Necesita 5 minutos de infusión y adquiere un gusto muy agradable servido con canela, limón o vainilla. Los tes aromatizados, una forma diferente de disfrutar

A estos 5 tipos se suman los tes que, tomando como base las variedades puras, se fermentan junto a frutas, especias o flores que les aporta un olor y un sabor diferente. Se trata una forma original de deleitarse con esta bebida, tan en auge en los países occidentales, a la vez que nos beneficiamos de todas sus propiedades

### Forma de Preparar el Té

Se deben observar las siguientes normas en la preparación del té, que pueden servir para las infusiones en general

- Emplear agua caliente.
- Poner primero el agua a la tetera y a continuación la bolsita de la infusión, ya que si se saca el agua de la cafetera la presión de ésta puede romper la bolsita.
- Si se saca el agua de la cafetera, abrir el grifo poco a poco, ya que si no ésta puede sallar y producir quemaduras.





- Emplear tazas de infusión o desayunos para su servicio, procurando que estén templadas, para que al servirse no pierda calor.
- Dejar reposar unos minutos, para que las sustancias solubles contenidas en la infusión se transmitan bien al agua.

Reevaluar el manejo de bebidas que deben permanecer calientes La preparación del café es un ejemplo claro. En muchos establecimientos, especialmente medianos y pequeños, el método de preparación de café se realiza todavía con caldera, o con la conocida greca.

Esta preparación no sólo está obsoleta por el constante recalentamiento, que tiene como consecuencia el deterioro de su sabor, sino que continúa con una práctica errónea que no contribuye con la reeducación que tenemos que hacer hacia esta bebida.

En este proceso le resultará mucho más beneficioso el cambio de su greca a una cafetera de goteo, no sólo por la calidad del café que ofrecerá en su establecimiento, sino por el ahorro.

Además de ser más fáciles de asear y manejar, las cafeteras de goteo reducen el consumo de energía llegando a ahorrar hasta un 40 por ciento en el proceso de hacer café y mantener su temperatura. Esto se da porque en los procesos con cafeteras tradicionales -como las grecas- se tiene que hacer y mantener un gran volumen de producto por el tipo de sistema de producción en el que el recipiente de almacenamiento o caldera es muy superior en volumen al de las cafeteras de goteo, en las cuales solo se hace el café necesario para llenar una jarra.

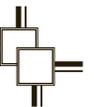
Sabemos que en un establecimiento se manejan mayores volúmenes de alimentos y bebidas, pero además de violar el 'abc' de la preparación de un buen café, usted puede estar consumiendo mucha más energía al mantener en calor mayor volumen del que en realidad necesita en ese momento.

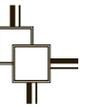
### Costos de elaboraciones

Con relación a los costos de las elaboraciones se deben tomar en cuenta la descripción de las cantidades de materia prima de la ficha o receta, así como el número de servicios solicitados debido a que los procedimientos de su elaboración deben de cumplirse en tiempo y forma para la calidad solicitada por el cliente.

Ejemplo de ficha técnica

Batido de Café	Ingredientes para 8 personas	Costos
	1 litro de leche 1 tubito de vainillina 2 copas de licor de naranja 4 cucharaditas de café soluble 200 g de azúcar 4 cubitos de hielo	





### Preparación

- Disolver el azúcar en la leche hirviendo y añadir la vainillina.
- Dejar enfriar e introducir en la nevera.
- En la batidora verter la leche, muy fría, el licor de naranja y cuatro cubitos de hielo.
- Una vez bien batido, verter en copas alargadas y espolvorear por encima el café soluble

Preparación de cócteles y aperitivos.

Batido de Café	Ingredientes para 4 personas	Costos
	4 cucharadas soperas de café molido 2 plátanos maduros 400 ml de leche Azúcar y canela en polvo	

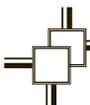
### Preparación:

- Preparar un café medio largo.
- Repartir en 4 copas altas.
- Batir los plátanos con la leche y azucarar a voluntad.
- Verter el batido en las 4 copas, encima del café.
- Espolvorear con la canela.

Café Americano	Ingredientes para 4 personas	Costos
	4 cucharadas soperas de café molido 3/4 de litro de agua	

### Preparación:

- Se trata de un café largo que se toma todas horas, incluso en las comidas y, generalmente, sin endulzar.



Café Antillano	Ingredientes para 4 personas	Costos
	4 cucharadas soperas de café molido 4 cucharadas de licor de caña 1 pizca de canela en polvo	

Preparación:

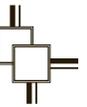
- Preparar un café expés, corto.
- En caliente, poner una pizca de canela.
- Añadir el licor de caña.
- Endulzar a voluntad

Café Calipso	Ingredientes para 4 personas	Costos
	4 cucharadas soperas de café molido 4 cucharaditas de melaza 4 copas de Bacardí	

Preparación:

- Preparar un café fuerte para 4 personas.
- Poner una cucharadita de melaza en cada tacita y una copita de Bacardí.
- Verter el café muy caliente.

Café Canelado	Ingredientes para 4 personas	Costos
	4 cucharadas de café molido Una pizca de canela en polvo 2 ramitas de canela	



Preparación:

- Preparar un café exprés.
- Añadir en caliente una pizca de canela.
- Servir con media ramita de canela en cada taza

Café Calipso	Ingredientes para 4 personas	Costos
	4 cucharadas soperas de café molido 4 cucharadas soperas de caramelo líquido 4 cucharadas soperas de crema de leche	

Preparación:

- Preparar un café largo y verter el caramelo.
- Verter en cuatro tazas, muy caliente.
- Poner por encima la crema de leche

### Utensilios adecuados

#### Batidora de Brazo

Aparato eléctrico

En el mercado hay diversidad de modelos

Con sus accesorios, que podrán meterse en el lavavajillas

Tiene varias velocidades, hasta 10

Alimentación red

Inalámbrica



APLICACIÓN: Hacer purés, cremas, salsas.

#### Batidora de Vaso

Aparato eléctrico

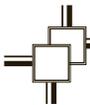
Vaso de plástico, de 2 L

Tres posiciones de la tapa:

Cerrado Abierto Filtro

Asa abierta

Una velocidad





Tecla autolimpieza

Sistema de seguridad:

No funciona si no están bien colocados el vaso y la tapa

Vertido directo, permite verter sin quitar la tapa

Cuchilla extraíble

Pica hielo

APLICACIÓN: Purés, cremas, batidos.

### Tostador

Aparato eléctrico

Los hay de una abertura o de dos

Regulación electrónica del tiempo de tostado

Pulsador de parada

En algunos hay función de descongelación y recalentamiento

Bandeja de recogemigas

APLICACIÓN: Tostar todo tipo de pan o bollería



### Microondas

Aparato eléctrico

Acero inoxidable

Varios niveles de potencia

Programador de tiempo

Plato giratorio o quieto

Bloqueo de seguridad

APLICACIÓN: horno, grill, calentador, descongelación.

### Exprimidor

Aparato eléctrico

Capacidad según el modelo

Giro en ambos sentidos, para exprimir

Desmontable

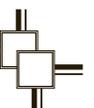
Todos suelen ser fáciles de limpiar

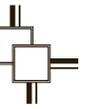
Suelen tener todos recogecables

Suelen tener normalmente dos iconos, para diferentes cítricos y tamaño

Capacidad: 0,8 litros normalmente

APLICACIÓN Zumos de cítricos





Material: Mango de madera o plástico y acero inoxidable  
Aplicación: Pela hortalizas, frutas crudas

### Rodillo

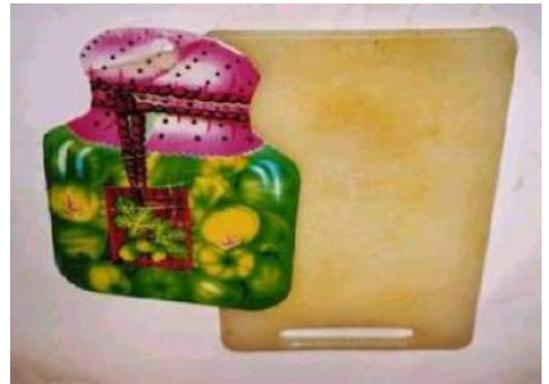
Material: Madera o goma dura  
Aplicación: Rebajar y estirar masas duras

### Vaciador de Manzanas

Material: Mango de madera o plástico y tubo de cera  
Aplicación: Retirar el corazón o centro de frutas

### Tabla

Material: Plástico duro, madera  
Aplicación: Picar, cortar, trocear géneros gruesos, crudos o cocidos



### Tamiz

Material: Tela metálica y aro de madera  
Aplicación: Tamizar géneros: harinas, pan rallado, escurrir verduras

### Cuchillo Jamonero

Material: Instrumento para cortar, formado por una hoja de metal de un corte solo y con mango.  
Aplicación: Para separar las piezas del jamón.



### Rallador Manual

Guardado en: "R" , Herramientas , Utensilios  
Material: Chapa de hojalata, acero inoxidable o metal.  
Curva y llena de agujerillos de borde saliente  
Aplicación: Rallar o desmenuzar géneros



### Cuchillo de Sierra

Material: Instrumento para cortar formado por una hoja de metal de un corte solo con dientes y con mango.





Aplicación: Para dividir, separar o cortar alimentos blandos (pan, bollos,...)

### Abrelatas

Material: Hierro  
Aplicación: Abrir latas

### Brocha

Material: Mango de madera, pelo vegetal o de piel de animal  
Aplicación: Pintar con huevo batido ciertos preparados, pintar moldes

### Colador Chino

Material: Acero inoxidable  
Aplicación: Pasar y colar caldos y cremas

### Embudo

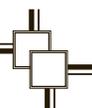
Material: Ancho por arriba y estrecho por abajo, de acero inoxidable, plástico.  
Aplicación: Introducir líquidos en un recipiente de boca estrecha, trasvasar líquidos

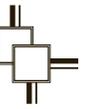
### Espátula

Material: Acero inoxidable con mando de madera  
Aplicación:  
Las que son triangulares, se utilizan en plancha para voltear los géneros  
Las largas, se utilizan en pastelería para alisar cremas, natas.  
Las de madera, se utilizan para remover géneros

### Mortero

Guardado en: "M" , Herramientas , Utensilios  
Material: Mármol, madera  
Aplicación: Majar y machacar elementos de condimentación





## Barilla

Material: De acero inoxidable, con mango de madera, metálico  
Aplicación: Batir, montar y mezclar géneros



## Colador

Material: Tela y metal inoxidable, plástico duro  
Aplicación: Colar caldos, infusiones.

## Cortahuevos

Material: Cuerpo de acero u otro material y alambres de acero inoxidable  
Aplicación: Corte homogéneo de los huevos



## Escurreidor

Material: Aluminio, plástico  
Aplicación: Escurrir hortaliza, pasta.

## Espumadera

Material: Acero inoxidable  
Aplicación: Espumar y recoger géneros que se encuentran en caldos o grasas hirviendo. Recoger huevos fritos



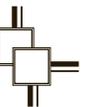


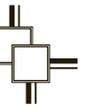
---

# **Servicio al cliente y ventas**

## **Unidad I: *Atención al cliente.***

**Con esta unidad el alumno/a desarrollará la capacidad de Realizar actividades de servicio y atención a los clientes, utilizando diversas técnicas de servicio y atención al cliente.**





### *El personal/ El barman*

Todo el personal de un establecimiento de hostelería deberá mantener unas mínimas normas de higiene en el trabajo. Sobre todo en el ramo de la restauración es muy importante la higiene debido a la gran cantidad de bacterias y microbios que puede llevar unas manos sucias o un uniforme sucio.

Debemos evitar el pelo largo y suelto. Si se lleva el pelo muy largo habrá de llevarse recogido (en un moño por ejemplo). La manos y sobre todo las uñas deberán estar siempre limpias, muy limpias.

Respecto del maquillaje, si se lleva deberá ser ligero y discreto. Hay que dar una imagen limpia y aseada, y no parecer que vamos a una gran fiesta con maquillajes marcados y de vivos colores. Lo mismo con la boca y dentadura que deberá permanecer en unas condiciones de higiene adecuadas

Respecto de las joyas, bisutería y complementos deberemos evitar, en la medida de lo posible, llevar muchas; y si se llevan deberá ser algo sencillo y discreto. Al igual que el maquillaje estamos trabajando no acudiendo a una gran fiesta.

Respecto de colonias, perfumes y desodorantes, si los utilizamos deberán ser sin apenas aroma, para no molestar con nuestro “olor” a quienes estamos atendiendo.

El uniforme deberá permanecer limpio sin manchas. Habrá de estar siempre planchado y bien colocado en todas sus partes. No de sensación de desaliño aunque vaya muy limpio.

Como dice un refrán popular “ A veces no basta con ser bueno, si no que hay que parecerlo”. En este caso podemos decir lo mismo: “A veces no basta con ser limpio sino aparentarlo ante el cliente, también”.

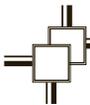
Si se le permite utilizar ropa de calle, por que el establecimiento no utiliza uniforme, o no obliga a ello (generalmente pequeños restaurantes y establecimientos familiares), deberá vestir ropas sencillas pero limpias y en buen estado.

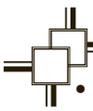
No se vista de gala pero tampoco aproveche esos vaqueros (jeans) viejos o esa camiseta que utiliza para estar en casa los fines de semana. Ropa sencilla, discreta y limpia.

En las empresas de servicio de A y B, existen una serie de reglamentos y normas, las cuales deben ser tomadas en cuenta por cada empleado ya que estas ayudarán a reflejar la imagen de la empresa, estas deben ser tomadas en cuenta por cada empleado como las Normas Básicas dentro del área de salón, hay que considerar que antes de iniciar un evento se debe tomar en cuenta algunos puntos básicos de supervisión tales como:

### **Higiene personal:**

- Las manos y las uñas deben estar perfectamente limpias.
- El pelo limpio y bien peinado.
- El personal femenino debe llevar el pelo recogido.
- Si llevan maquillaje este debe ser suave y sobrio.
- La colonia debe ser fresca y no de usarse perfumes.





- Usar desodorante para evitar malos momentos.
- El personal masculino debe encontrarse afeitado.

#### **Uniforme:**

- Todas las prendas del uniforme deben estar bien limpias y planchadas.
- Los zapatos limpios y en buen estado. Color negro de preferencia.
- El uso de marbetes y distintivos bien colocados.
- Las medias y pañuelos deben guardar relación.

#### **Adornos, accesorios y joyas:**

- Los aretes tienen que ser sencillos e iguales entre sí.
- Se permite el reloj de pulsera.
- Solo llevar anillo de matrimonio o compromiso.
- Las cadenas del cuello deben ser sencillas.
- El esmalte de uñas y colorete no debe ser muy fuerte.
- Deben llevar encendedor, lapicero, sacacorchos etc.

#### **El barman**

Como toda labor el personal de servicio de Bar tiene que tener características muy particulares ya que su trabajo es la interrelación con el huésped o cliente diariamente, siendo importante a su vez que dichas cualidades sean fusionadas con sus habilidades y técnicas, el perfil debe reflejar la imagen de una persona:

#### **Personales:**

- Amable, afectuoso, sociable y cortés. Carismático y natural en su trato.
- Atento, comedido y discreto.
- Presentación impecable y llevar una postura adecuada.
- Puntual, diligente y esmerado en su trabajo.
- Honesto, justo y razonable.
- Recordar que siempre es el embajador de su empresa.

#### **De las relaciones humanas:**

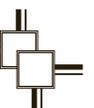
- Buen fisionomista.
- Moderado y sensato en sus labores.
- Disfrutar de sus labores y consciente de su trabajo.
- Reconocer que él representa una imagen.
- Su trato debe ser amable y fino.

#### **Técnicas y experiencias:**

- Amplio conocimiento del área de Alimentos y Bebidas.
- Conocer todos los procedimientos del servicio.
- Tener habilidades para actuar con rapidez frente a problemas.

Ante todo debemos ser educados y corteses tanto con nuestros clientes como con nuestros superiores. No debemos dejar que un mal día o un cliente “insoportable” nos hagan perder las buenas formas.

**Puntualidad:** Debemos llegar puntualmente al trabajo, además de por ética profesional y por disciplina, por respeto a nuestros compañeros que no podrán abandonar su puesto hasta que nosotros hayamos llegado, en muchos casos.





**Presencia:** Debemos mantener el uniforme de trabajo impecable hasta el final de la jornada. Si por cualquier razón tuviéramos un percance habremos de cambiarlo por uno limpio y planchado.

**Amabilidad:** Procuraremos mantener una actitud sonriente, cortés y servicial para con todos los clientes. Debemos tratar de hacer la estancia lo más agradable posible a todos los clientes en nuestro establecimiento. Si hay problemas podemos avisar al encargado, jefe de sala o algún superior nuestro, para resolverlo a la mayor brevedad de tiempo posible.

Hay que permanecer atentos a las peticiones del cliente. Deberemos hablar poco y en tono suave. También entre compañeros se deberá de hablar lo menos posible, al menos delante de los clientes; no hay nada más feo que ver a dos empleados cuchicheando delante de los clientes.

Y por supuesto, NUNCA discutir delante de los clientes y a ser posible tampoco en lugares donde puedan oírlo los clientes (las famosas voces y gritos en a cocina de un restaurante por ejemplo).

Algunos consejos:

- No desatienda su labor de atención al cliente.
- No suba nunca el tono de voz ni a sus clientes, ni a sus compañeros o superiores.
- Procure una solución inmediata a cualquier petición o queja del cliente.
- Utilice un vocabulario correcto con los clientes.
- Utilice una forma natural de atención al cliente, con un lenguaje sencillo y amistoso, sin forzar posturas que le hagan ser demasiado artificial y rígido.
- Procure no dar la espalda al cliente, en la medida de lo posible.
- Sea discreto ante cualquier situación anómala, por curiosa que sea la misma.
- Responda a las preguntas de cliente pero no entable conversaciones o discusiones.
- Si debe secarse sudor, estornudar, etc. Apártese en la medida de lo posible a un sitio reservado. Si no lo puede evitar, hágalo de la forma más discreta y correcta posible.

### ***La calidad del servicio***

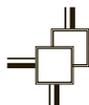
Si no se cuida lo básico, de nada servirán los detalles y los extras. No basta con que sepamos qué servicios ofrecer, a qué nivel lo debemos hacer y cuál es la mejor forma de ofrecerlos, un servicio de calidad incorpora todos los componentes en él para obtener la máxima satisfacción en la experiencia del cliente.

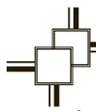
Los siguientes son los 10 componentes básicos del buen servicio, si no están bien cubiertos difícilmente se alcanzará una calidad de servicio adecuada.

**Seguridad:** sólo está bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

**Credibilidad:** va de la mano de la seguridad, hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y honestos, no sobré prometer o mentir con tal de realizar la venta.

**Comunicación:** se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad, seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente - empresa.





**Comprensión del Cliente:** no se trata de sonreírle en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea en un esfuerzo por ponernos en su lugar.

**Accesibilidad:** para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente como en el sitio web (si se cuenta con él), línea 800,... además, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia sino de establecer acciones reales que permitan sacarles provecho a las fallas que nuestros clientes han detectado.

**Cortesía:** atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindamos una gran atención.

**Profesionalismo:** posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no sólo las personas que se encuentran en el Frontline hacen el servicio.

**Capacidad De Respuesta:** disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Nuestros clientes no tienen por qué rogarnos para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones nuestros clientes.

**Fiabilidad:** es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contratemos ni problemas, este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

**Elementos Tangibles:** se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente.

Una vez cumplamos con estos componentes básicos, podremos adicionar detalles extras que permitan agregar aun más valor y mayores niveles de satisfacción para nuestros clientes.

### ***Técnicas de servicio en bar.***

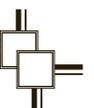
Realización de la mise -en -place, Consiste en la preparación de todo lo necesario para el desarrollo de un posterior servicio en el bar. Su ejecución implica lo siguiente:

#### **Limpieza del área física del bar. ¿Que hacer?**

- Despolvar muebles fijos, tramos y barra con un paño húmedo apropiado para la ocasión.
- Limpiar el piso, zafacón y otros.

**Establecimiento:** del material de servicio, guarniciones, bebidas, comestibles, condimentos (sal, pimienta, salsa inglesa, canela, nuez moscada, amargo de angostura, apio).

- Realizar pedido al almacén.
- Recibir y ubicar lo solicitado.



---

Una vez recibido el material y demás mercancías solicitadas, se procede a colocar una de éstas en su lugar correspondiente, así por ejemplo.

- Bebidas: en la tramería o exhibidor con las etiquetas de frente.
- Copas y Vasos: sobre la estación de servicio

Previamente estas copas y vasos deben ser lavadas, secadas y pulidas. Para el pulido emplearemos una jarra metálica o de loza con agua muy caliente aplicando los bordes de las copas en los de la jarra para que se impregne con el vapor que desprende. También utilizaremos un paño de hilo para que no deje pelusa.

Abastecer de hielo los depósitos:

- Carritos
- Neveras
- Dispensadores

Elaborar jugos y jarabe de azúcar.

Se debe elaborar jugos de limón, piña, naranja, melón, etc. y un jarabe a base de agua caliente y azúcar.

**Realizar limpieza durante el servicio**

**¿Qué hacer?**

Secar la barra constantemente.

- Cambiar ceniceros y servilletas (de papel).
- Limpiar periódicamente el refrigerador.
- Lavar la cristalería (si aplica).

Los útiles, equipos y menaje se seleccionan en función de la preparación y servicio a realizar.

La preparación de la bebida sencilla se realiza:

- Utilizado los recipientes adecuados; aplicando técnicas básicas;
- Aplicando en todo momento las normas de seguridad e higiene en la manipulación de alimentos y bebidas; actuando dentro de sus responsabilidades de manera correcta y en el mínimo plazo de tiempo; ajustando las cantidades a la ficha técnica de producción; siguiendo secuencias ordenadas y utilizando los recursos necesarios en el mínimo tiempo posible; procurando en todo momento la máxima rapidez y eficacia.

Al presentar la bebida preparada se comprueba que ésta se ajusta plenamente a la petición del cliente.

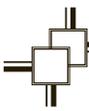
Las operaciones de acabado, guarnición y decoración de la bebida se realizan ajustándose al tipo de servicio, definición del producto o normas preestablecidas.

La temperatura idónea de servicio de las bebidas se mantiene, comprobando que no sufren ningún tipo de alteración o deterioro.

El perfecto estado de orden y limpieza del área de trabajo donde ha preparado las bebidas se mantiene.

El servicio de las bebidas en barra o mesa se realiza, en su caso, siguiendo instrucciones o normas de servicio y atención al cliente, según el protocolo establecido.





Los medios establecidos para todo el proceso de preparación de bebidas sencillas se utilizan de modo que se eviten costes y desgastes innecesarios.

La calidad de los resultados obtenidos se controla conforme a su nivel de responsabilidad.

Casi imposible reflejar algunas posturas que se deben de dar al momento del servicio pero miremos alguna situaciones más comunes, primero saludamos al cliente y le damos la bienvenida por visitar nuestro bar.

Ya que con eso lo predisponemos a que acepte nuestro servicio y que sepa que es importante para nosotros y si lo hacemos sentir bien el vendrá con mucha frecuencia no importando los precios si no el servicio que nosotros le brindamos recuerden nosotros no vendemos tequila ni ron ni mucho menos whisky.

Vendemos servicio y eso es la diferencia entre un establecimiento y otro y localidad del barman hace que los clientes los visiten cada vez que piense en tomar un trago un vino etc...

En el servicio de la barra se deben evitar las conversaciones y discusiones entre compañeros de trabajo ya que no solo causa mal efecto por la proximidad del cliente sino que también puede considerarse desatendido.

La proliferación de bares ha aumentado la competencia, así que muchos barman han tenido que perfeccionar sus cócteles para marcar la diferencia. Paralelamente, cada nacionalidad ha ido incorporando a los cócteles peculiaridades de sus países de origen que hacían de cada mezcla algo único, ejemplo de ellos son:

## Manhattan

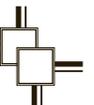
Ingredientes:

59 ml. de whisky blended,  
15 ml. de vermut dulce,  
2 gotas de Angostura Bitters



### Elaboración

Poner todos los ingredientes sobre hielo en un vaso mezclador y revolver como si fuera un Martini. Colar sobre una copa de cóctel fría. Decorar con una guinda.  
Si prefieres un Manhattan seco, utiliza un vermut seco y adereza con cáscara de limón



## Highball Añejo

### Ingredientes:

- 44 ml. de ron añejo,
- 15 ml. de curaçao de naranja,
- 59 ml. de cerveza de jengibre,
- 7 ml. de jugo de lima,
- 2 gotas de Angostura Bitters.



### Elaboración

Combinar en un vaso alto y rellenar con la cerveza de jengibre. Se adorna con una rodaja de lima y otra de naranja

## Cóctel Licor 43

### Ingredientes:

- 1 parte de Licor 43,
- 1 parte de Zubvowka bison vodka,
- 1 parte de zumo de manzana,
- 2 rodajas de manzana,
- 1 trozo de lima,
- canela en polvo y azúcar para escarchar el borde del vaso.

### Elaboración

Mezclar las rodajas de manzana con el zumo de manzana en un vaso. Añadir el licor 43, el vodka y el trozo de lima. Agitar bien con hielo y colar en un vaso de cóctel con la canela escarchada.

### Caipirissima de uva roja

Ingredientes:

- 59 ml. de ron añejo 8 años Bacardi,
- 4 octavos de lima,
- 4 uvas sin pepitas,
- 15 ml. de jarabe de azúcar de Demerara,
- 15 ml. de almíbar Velvet Falernum



### Elaboración

Colocar la lima y las uvas en el vaso mezclador, añadir el almíbar y el jarabe, y aplastar para extraer el zumo y el aceite de la piel de la lima. Enfriar en un vaso doble con hielo triturado. Añadir el ron a la mezcla en el vaso mezclador y agitar. Verter todo el contenido del vaso mezclador en el vaso doble y servir.

### Decorar tragos

La primer forma amigos es agregar gotas de colorante al jarabe de goma, esto nos permite endulzar y dar color a un trago.

Podes tener varios jarabes listos con diferentes colores.

La mayoría de los cocktails llevan algún tipo de decoración, generalmente consistente de trozos de frutas. Rodajas de naranja o limón, cerezas, cáscaras de limón y hojas de hierbas, tales como menta, son las más utilizadas. Otro elemento importante en la decoración son los agitadores, palitos de madera o plástico que, además de permitir revolver, se utilizan en muchos tragos para sostener las frutas (a diferencia de los de madera, los de plástico se pueden reusar, aunque se corre el riesgo de dar un sabor plástico al trago).

### Hielos de colores

Solo tenes que agregar gotas de colorante en el agua y luego cargar la hielera, ponerla en el freezer y esperar que tome consistencia. Queda muy bueno combinar diferentes hielos de colores en el trago.

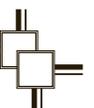
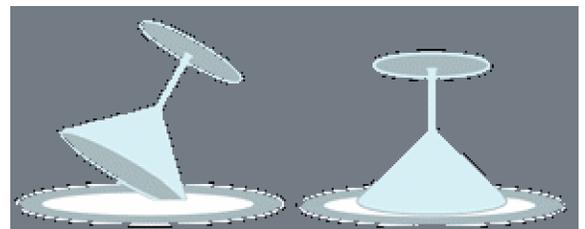
### Colorear con bebidas

Agregar las bebidas al vaso de la siguiente manera:

Primero las de menos consistencia o peso (ej. jugos) luego seguir agregando suavemente bebidas más pesadas o de más consistencia (licores poco espesos) por último agregar las bebidas más pesadas (licores espesos). las más livianas se depositaran sobre las mas pesadas creando una excelente combinación de colores.

### Como coronar las copas

Podes presentar las copas de muchas formas... una de ellas es coronándolas, una forma fácil de coronarlas es poniendo en un plato jugo de limón (1/2 Cm.),



---



Luego tomar la copa o vaso (que se desea decorar) por la parte inferior (base) y sumergir los labios o mejor dicho la boca de la copa en el jugo de limón, seguidamente se procede a sumergir la boca de la copa ya impregnada con jugo de limón, en un plato de azúcar o sal en el caso del Margarita.

Después podes inventar coronas de color usando licores en lugar del limón.

Girar en jugo de limón y quitar la gota Poner en azúcar

### **Prender fuego un trago**

Agregar en la superficie del trago un toque de bebida base (ej. ron , gin, vodka, etc) bebidas con graduación alcohólica alta Con una mano prender fuego la superficie del cocktail (con encendedor) mientras giramos el vaso o copa hasta que prenda la llama.

### **Más técnicas en el servicio**

Cuando use frutas para decorar, friccione el borde del vaso con la fruta, para que deje su sabor en el vaso.

Para hacer tirabuzones y dar sabor al borde del vaso Cuando una receta indica que se adorne con un tirabuzón, tuerza la cáscara de la fruta sobre el trago y déjela caer dentro de la bebida.

Para preparar bebidas con hielo Aunque la mayoría de las recetas indican que debe llenar el vaso con hielo, también es posible utilizar sólo 1/4 del vaso o 4 o 5 cubitos, dependiendo de las preferencias de cada uno.

Para preparar bebidas con agua Utilice agua destilada o agua mineral cuando la receta indique “agua”. El agua del grifo puede opacar la preparación y variarle el sabor.

Para preparar bebidas con Vodka Un buen Vodka se saboreará mucho mejor si está realmente frío. Por esa razón, antes de servirlo, usted deberá colocar la botella en el congelador con bastante anticipación.

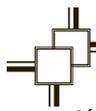
Para preparar bebidas con clara de huevo Cuando las recetas indican 1/2 clara de huevo, lo mejor es preparar el doble de la cantidad (dos tragos), pues la clara de huevo es muy difícil de dividir.

Para mezclar una bebida Para lograr una buena mezcla revolver por aproximadamente diez segundos. Los tragos con gaseosas se mezclan mucho más rápido ya que las burbujas hacen el mismo efecto de revolver. Por lo general, las bebidas que contienen muchos ingredientes se agitan usando una coctelera.

Cuando utilice el equipo, coloque primero el hielo en el vaso y luego agregue los demás ingredientes. Ponga la tapa, ajústela y agite el vaso varias veces. Antes de abrir la tapa, déle unos golpecitos para que el líquido acumulado en la tapa pase completamente al vaso de cristal. Vacíe la mezcla en el vaso que la va a servir.

Se puede usar un mezclador pequeño. Este consta de una tapa metálica que se ajusta al vaso. Si no tiene un equipo de mezclar, un recipiente con tapa puede servir.

Para servir una bebida Si está preparando una gran cantidad de un trago compuesto, coloque los vasos delante y vacíe una pequeña porción en cada uno. Repita el proceso hasta que todos tengan la misma cantidad de bebida.



Para vaciar bebidas calientes en los vasos, coloque una cuchara de metal dentro del vaso antes de verter el líquido. Esta absorberá el calor y el vaso no se romperá.

Para servir un Pousse-café Para servir cremas o licores, siempre coloque los más pesados en el fondo del vaso, y continúe con los demás de acuerdo con su densidad y espesor. Para hacer esto, sostenga una cuchara de bar en el vaso, con la parte cóncava hacia abajo, y vacíe el licor suavemente para que resbale por la superficie de la cuchara.

Si tiene más tiempo, coloque los licores en el vaso y refrigérelos aproximadamente por una hora. En ese tiempo, los licores encontrarán su propio lugar.

Para abrir una botella de vino Usando un cuchillo afilado, elimine el sello que está alrededor del cuello de la botella, de manera que el corcho quede expuesto. Inserte la punta del sacacorchos en el centro del corcho y déle vuelta hasta que esté lo más profundo posible. Muy despacio, hale el corcho hacia afuera. Es una regla de etiqueta muy común de que el anfitrión pruebe el vino antes de servirlo a sus invitados.

Para abrir una botella de Champagne Coloque una toalla alrededor de la botella bien fría. Con la boca de la botella dirigida hacia donde no haya gente ni objeto delicado, remueva cuidadosamente el aluminio y suelte el alambre que sostiene el corcho.

Mientras sujeta el corcho con una mano y la botella con la otra, déle vuelta a la botella hasta que sienta que el corcho está cediendo. Con mucho cuidado, saque el corcho.

Cuando abra una botella de vino o de champagne, trate de que haga el menor ruido posible, pues aunque el sonido se relacione con el ambiente festivo, es señal de que se están escapando gran cantidad de preciosas burbujas.

Aplique las técnicas de elaboración de bebidas sencillas siguiendo las fichas técnicas o procedimientos que las sustituyan, en el orden y tiempo estipulados, utilizando con estilo los diferentes útiles y de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria y de seguridad.

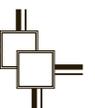
Efectúe las operaciones sencillas de decoración y presentación de las bebidas, mostrando sensibilidad y gusto artísticos. Saque el máximo provecho a las materias primas y productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

El piso del bar, debe permanecer siempre limpio, manteniendo una buena imagen del establecimiento, existen diferentes tipos de pisos dependiendo del tipo de establecimiento, por ejemplo:

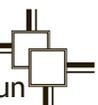
- Pisos de madera
- Pisos de terraza
- Pisos de cemento

Los pisos de terrazo, cemento u otros deben lavarse diariamente, aplicando una desinfección adecuada.

El piso donde está la barra debe ser antideslizante. La superficie del mostrador o barra debe ser de un material resistente, de fácil limpieza y sin bordes filosos o picudos y debe ir acorde a la decoración del bar.



---



Dicha superficie debe tener una altura cómoda para el cliente quien se sentará en bancos altos de un metro aproximadamente, se debe tomar en cuenta que el mobiliario y accesorios además de alimentos y demás utensilios sean y estén en buenas condiciones de limpieza y sanidad.

- Área limpia
- Utilizar pala y/o pinzas limpias para servir el hielo.
- No enfrían las botellas en el hielo con el que se preparan las bebidas de los consumidores.
- Desarmar, lavar y desinfectar la licuadora y mezcladora al final de la jornada.
- Las frutas y verduras que se utilizan como adorno o en la preparación de las bebidas, se lavan, enjuagan.

### **Técnicas para mejorar la comunicación**

- Realizar con eficiencia las tareas del puesto de trabajo en tiempo y forma;
- Prestar cooperación a los compañeros de trabajo, y tratarlos con respeto, consideración y cortesía;
- Ahorrar recursos de la empresa y conservar en buen estado los equipos de trabajo;
- Cumplir con las disposiciones administrativas y con las instrucciones del jefe inmediato y con el horario establecido de trabajo;
- Atender al público con cortesía, esmero, prontitud y eficiencia; de manera que su conducta contribuya al prestigio de la empresa;
- Esforzarse por su autoperfeccionamiento, es decir, por el constante desarrollo personal, en todos sus aspectos: técnico, profesional, social, ético, etc.
- Brindar aportes que contribuyan al mejoramiento del trabajo, al desarrollo y éxito de la empresa.
- Solicite permisos previamente autorizados por su jefe, cuando decida ausentarse.
- Informe inmediatamente a su centro de trabajo, sobre su ausencia en casos de emergencias.

### **Como manejar las quejas**

No importa que tan bien usted atienda sus clientes siempre tendrá quejas durante su servicio eso dependerá que tan bien usted se encargue de las quejas y así determinara si usted alinea con el cliente o los convierte en clientes insatisfecho, el mesero es el que esta en la línea de frente de ellos depende la determinación de esto, aquí unos consejos.

### **El cliente siempre tiene la razón.**

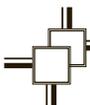
Recuerde que el cliente siempre tiene la razón, debemos asegurarnos que esto sea una regla, el cliente esta pagando y nosotros como empleados y gerentes de restaurantes debemos asegurarnos que esa experiencia para el cliente sea positiva

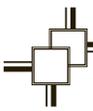
### **Discúlpese**

Antes de que suceda algo mas usted debe como capitán o gerente o mesero deben disculparse de una manera sincera y ofrecer solucionarlo

### **Responda rápidamente**

Respondiendo rápidamente aun problema usted evite que se convierta en una crisis y solúcelo inmediatamente no haga que le cliente espere por su comida.





## Escuche

Asegúrese de escuchar la queja de su cliente muestre que esta preocupado y sea sincero en ofrecer disculpas, demostre al cliente que es muy importante para usted

## Compensación

Hay muchas maneras de compensar a un cliente por un error no cobrarle una ronda de bebidas o también los postres de cortesía o dándole un certificado de cortesía para su próxima visita a nuestro restaurante.

## Fije pautas

De que puede hacer un mesero para corregir un problema es molesto para el cliente y para el mesero tener que buscar al gerente. Si la sopa esta fría yo se la cambio le traigo otro bowl de sopa y listo. Si no da poder a los meseros de solución entonces usted. Deberá ir donde el cliente y decir que no confía en ellos y que se preocupa mas por las finanzas que por su experiencia en el restaurante.

## Quejas telefónicas:

Si un cliente llama con una queja, no deje al cliente esperando en línea, anote el nombre del que llama, la dirección y número telefónico y responda al cliente con un tono cortés y tranquilizador.

- Discúlpese por el problema y ofrezca una solución.
- Los gerentes también deben hacer seguimiento a la queja volviendo a llamar en un día o deben decir ciertamente que la situación fue manejada satisfactoriamente

## La Comanda

Representación escrita de los platos solicitados por el cliente y lleva los siguientes datos:

Hay tres tipos: manjares, postres y bebidas.

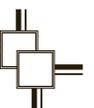
Cuando se ha tomado la comanda el maître entrega por triplicado al jefe de rango pasándose el original y 1ª copia a facturación, la 2ª copia permanecerá en el aparador, facturación sellara el original y se pasara a cocina.

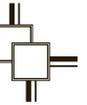
La comanda de bebidas (vinos) se hace por duplicado pasando el original a bodega y la copia a facturación.

La comanda de postres se hace por triplicado siendo los destinos los mismos que en las comidas, si bien en algunos establecimientos se hace por duplicado pasando el original sellado al departamento correspondiente y la copia facturista.

Además de estas tres clases principales existen las siguientes comandas:

Suite, retour y emplace que también se hace por triplicado y su destino es el mismo que la ordinaria.





## Suite

Se usa para indicar que corresponde a una mesa a la cual se había tomado la comanda pero en la que alguien ha pedido otro plato ó bien se han sentado mas comensales en la misma mesa y hacen un nuevo pedido.

## Retour

Significa retorno de un manjar por haber sido rechazado por el comensal y se hace con el fin de anular la anterior petición hecha en la comanda ordinaria.

## Emplace

Se usa para anular uno ó más platos y sustituirlos por otros nuevos por lo que será necesario también pasar información a todos los departamentos que intervienen originalmente.

## ***Normas de Protocolo para la toma de orden***

La regla de protocolo del servicio que debemos empezar con las damas, pero si hay niños lo mas normal es que empecemos por ellos. De nuevo podemos notar pistas, si una mujer esta indecisa no tratemos de insistir en tomarle su orden porque la ponemos incomoda prosigamos ala otra siguiendo el mismo orden.

Y preguntemos luego de un tiempo razonable. Asegurémonos de tener pleno conocimiento del menú precio, peso, cantidad, tipo, hora, existencias, guarniciones, y sobre todo el tiempo. Y no olvide hacer recomendaciones al cliente si esta inseguro.

### La elección “ Sugerir”

- Sugiera al cliente un aperitivo o una entrada, ¿ Desea algo de tomar?
- Si el cliente lo desea tome la orden y llévela de inmediato al departamento que corresponda (bar o cocina).
- Sirva los aperitivos y en su caso las entradas
- Ofrézcale la carta menú, para seleccionar lo que desea ordenar
- Si el cliente aun no desea ordenar
- Tómese su tiempo, tomare su orden en unos minutos retírese y regrese después de un tiempo razonable. Siempre manténgase alerta a cualquier señal que el cliente indique que desea ordenar.

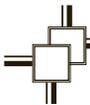
### El talento del vendedor

Trate de adaptarse al tiempo del cliente, si el cliente tiene prisa actúa con prontitud, si el cliente se muestra relajado, no le hagas sentir que tienes prisa por terminar la interacción.

Observe a su cliente y escuche atentamente, tener la capacidad de entender lo que puede o quiere gastar nuestro cliente, es el secreto de un cliente feliz.

No siempre el cliente más elegante buscara realizar un gasto excesivo, ni tampoco aquel cliente con una vestimenta sencilla... siempre racionara su consumo.

Tome en cuenta si realizara un negocio, si tratara de quedar bien con alguien o simplemente si es una visita





casual con su familia.

Este atento al motivo de su visita:

1. El hombre de negocios, deseara que su acompañante sea tratado como el cliente mas importante. Esperara que le ofrezcan alguna bebida que ayude a tratar el negocio con más facilidad.
2. El Romántico, esperara un lugar reservado y discreto. Le gustaran platillos para compartir y agradecerá un detalle como una veladora al centro.
3. Las familias estarán encantadas de que mantengamos entretenidos a los niños, con cuadernos de iluminar y zonas de juegos.

Buscaran que estemos al pendiente de las personas mayores. -

Debemos sugerir platillos pequeños para los niños (A los que solo les importa el postre) y alimentos suaves para los mayores.

El equilibrio de vender bien y dejar un cliente convencido, será motivo de un cliente permanente.

### Tomar la orden

- Tome la orden comenzando con las damas en el sentido de las manecillas del reloj, retirando la carta al comensal que ya pidió.
- Sugiera los platillos y especialidades de acuerdo a sus respuestas
- Realice algunas preguntas de sondeo como:
  - ¿Desea un tentempié para empezar?
  - ¿Algún platillo especialidad de la casa?
  - ¿O prefiere algo más ligero?..

Escuche atentamente para conocer el tipo de alimento que el cliente desea, ejemplo:

- Carnes, ensaladas, Pollo o pescado
- Alimentos ligeros o condimentados

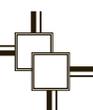
Forma de llenar una comanda

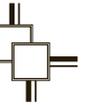
La forma en que llene la comanda le facilitara el servicio, ya que en ellas determinara los tiempos en que se preparen los alimentos.

- Comience con las ensaladas
- Continúe con sopas
- Enseguida platos fuertes y guarniciones
- Para postres utilice una comanda pequeña.

Anote del lado izquierdo el número de órdenes de cada platillo

- El nombre del platillo
- Él numero de comensal (es) al que servirá dicho platillo
- Número de comensal: Es él número de silla cada mesa, deberá conocerlo todo el personal poder servir correctamente cualquier comanda





Llene toda la comanda ya que será necesario para el control de lo que va a servir.

- Numero de mesero
- Numero de personas
- Numero de mesa (circule él numero para que se marque en las copias y no se confunda)
- Fecha

### Los tiempos

- Anote en la comanda la hora en que fue tomada la orden.
- Cheque constantemente los tiempos en la cocina y bar y vigile que no se atrase.
- Al salir de la cocina los platillos revisara que salgan con la presentación adecuada, revise que salgan calientes (Las sopas humeando)
- Advierta al cliente si los platos van calientes

Si por alguna razón no hubiese algún producto

- Avise de inmediato al cliente y dígame que el producto no estaba a la altura de nuestra calidad. RECUERDE en la forma en que lo haga dependerá la contestación.
- Una sonrisa, una actitud sincera, le ayudara a salir del problema

### **Facturación y cobro.**

Cuando parece obvio que la mesa esta lista que los comensales ya no quieren nada mas, el mesero debe ser astuto y preparar la cuenta.

Una vez que el comensal solicita la cuenta esta no debe tomar mas tiempo que 5 minutos una vez solicitada y explicarle los procedimientos de pago en el establecimiento.

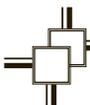
### Mecanizada

Tambien dentro del sistema de tickest existe uno en donde el barman anota la cantidad que el cliente lleva consumido este tickets o comanda lleva don hojas , una se presnta al momenro que el cliente va pagar que el cajero guardara para su respaldo de cheques y el barman se guardara el otro para respaldo de inventarios diarios por costa o contabilidad estas comondas deberan ir previamente sellada por la caja para ser enviadas a costo y asi se lleva un control real por que estas comanda trae descripcion de lo consumido.

Siempre recomendamos llevar un control que nos ,permita ver como va marchando en negocio . en la actualidad la informatica o revolucionada en estos sistemas que nos permiten otro tipo de informacion mas espesifica como por ejemplo consumo por hora , por mesero por tipo de licor por dia ,por mes por año por alimentos , promociones tipos de descuento clientes frecuentes licores mas consumidos la persona que mas vende propinas del dia el cliente aque hora llego y aque hora se fue, y que consumo como pago .etc.

### **Sistemas electrónicos de pedidos “automatizada”**

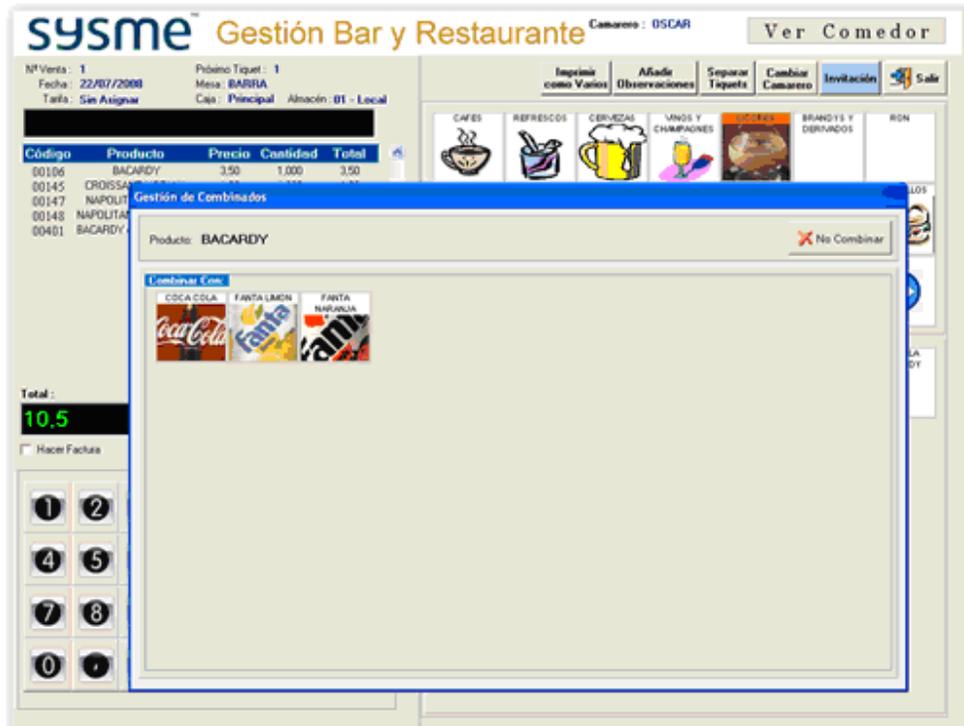
La organización en el servicio inicia al introducir la comanda en el punto de venta, enviando la comanda de bebida a barra, la comanda de comida a cocina y controlaremos los platos dentro de la mesa para su posterior facturación. Evitando viajes innecesarios a barra y cocina, voces entre la sala y la cocina. El tiempo de espera de los platos es menor para el cliente, con lo que damos mejor servicio y el cliente ocupa menos tiempo la mesa.





Los sistemas informáticos o automatizados permiten controlar de una manera centralizada los datos de ventas generados en los puntos de venta, control de compras, control de costes y controles de stock. Para tomar decisiones fundadas con datos.

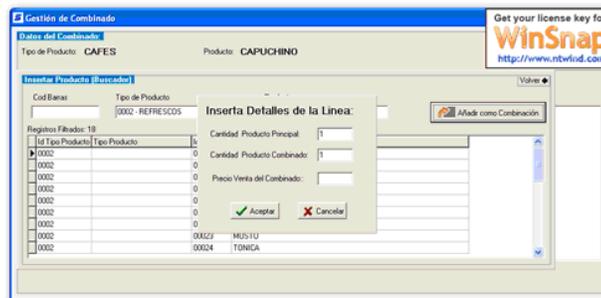
Las soluciones informáticas son efectivas para resolver la problemática de los sectores de hostelería y restauración, se percibe la mejora y evolución en el servicio y atención al cliente en un mercado tan cambiante como es el de la informática.

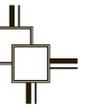


Servicio al cliente y ventas

Realmente con cada opción de combinado. Una vez configuradas las opciones de combinados, iremos al terminal de ventas. El programa detectará que el producto tiene configuradas opciones para ser combinado y mostrará una ventana emergente para seleccionar la opción deseada, y por supuesto también nos dará la opción de “No combinar”.

Al seleccionar la opción deseada, el programa introducirá la línea del producto pack vinculado con su precio y restará del inventario las cantidades asignadas.

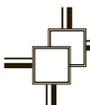




Es evidente que un programa de gestión para hostelería no es solamente un programa para cobrar, existen multitud de apartados a gestionar como el stock, las compras, los inventarios, las estadísticas de venta y facturación, el rendimiento de los empleados.

Del mismo modo, el apartado de ventas tampoco se ciñe de forma exclusiva a registrar los cobros, darnos el resumen al final de cada turno y el informe de cierre del día, gestiona muchas más cosas, entre ellas está la gestión del salón / comedor.

Con una definición previa de los salones que disponemos, las mesas que ocupan cada salón (con su posición exacta y con su tarifa determinada) podremos gestionar las mesas y posiciones de barra que tenemos ocupadas, los tickets que tienen abiertos, combinar tickets entre mesas (cuantas veces se encuentran dos amigos en diferentes mesas y deciden juntarse), los cambios de mesa. etc.





---

## GLOSARIO

Trago largo: mezcla con o sin alcohol, se sirve siempre frío en vaso grande.

Trago corto: mezcla más alcoholizada, en vasos más pequeños.

Cóctel: mezcla de aguardientes o licores con otros elementos auxiliares, siempre frío.

Cobbler: trago largo, poco alcohol, frutas, refrescante.

Collins: trago largo, zumo de limón, alcohol, se sirve con paja.

Cooler: trago largo, poco alcohol y mucha soda, ideal en verano.

Crustas: son cócteles servidos en copas altas, que se escarchan previamente, humedeciéndoles el filo con jugo de limón y haciéndolo girar sobre azúcar granulada.

Cup: trago largo, a base de vino, champán, etc., y frutas, se prepara con antelación en un recipiente grande de cristal o plata y se sirven con cucharón en vasitos apropiados.-

Daisy: trago corto a base de aguardiente, limón y soda, se sirve helado en copa.

Egg-nogg: a base de leche, huevo y alcohol. Reconfortante, se toma frío o caliente.

Fix: trago corto con zumos de frutas y alcohol, se toma a media tarde.

Fizz: mezcla a base de zumo de limón y alcohol, excelente en ayunas.

Flip: trago corto de huevo, aguardiente, coñac, etc. se sirve caliente, indicado para desayuno o merienda.

Highball: trago largo, aparte de alcohol, lleva siempre hielo y una bebida gaseosa.

Julep: lleva siempre el aditamento de menta fresca o hierbabuena, se sirve en vaso mediano. perfecto en verano.

Punch: trago largo, de origen inglés, con limón y azúcar; se sirve con agua caliente, o té, canela y rón: el clásico, antes se flambeaba.

Sangaree: trago corto de aguardiente u otro alcohol y nuez moscada, es bebida tropical.

Sling: alcohol, zumo de limón y azúcar, muy refrescante.

Sour: trago corto de alcohol, zumo de frutas, azúcar, soda y una cereza.

Toddy: trago largo a base de ginebra, whisky o ron, con especias, azúcar y agua caliente normalmente, aunque se puede preferir frío.

