

MANUAL DE BOAS PRÁCTICAS EN HOSTALERÍA

ASOCIACIÓN DE S D R D M →





O Manual de boas prácticas en Hostalería foi realizado por Proxectos, Consultoría e Formación, S.L., durante o ano 2007, para a Asociación Terras de Miranda (GAL)

O equipo técnico encargado do traballo foi o seguinte:

Coordinación do traballo e deseño de contidos

María Jesús Mesías Rodríguez

Redacción

Lidia Iglesias Corral

Lucía Blanco Ares

María Jesús Mesías Rodríguez

Deseño e maquetación

Lucía Rodríguez Cobo





INDICE DE CONTIDOS:

ALOXAMENTOS	9
a) ÁMBITO	9
b) BOAS PRÁCTICAS NA PRESTACIÓN DO SERVIZO PARA OS ESTABLECEMENTOS DE ALOXAMENTO	9
RESTAURACIÓN.....	17
a) ÁMBITO	17
b) BOAS PRÁCTICAS NA PRESTACIÓN DO SERVIZO PARA OS ESTABLECEMENTOS DE RESTAURACIÓN.....	17
BARES E CAFETERÍAS.....	25
a) ÁMBITO	25
b) BOAS PRÁCTICAS NA PRESTACIÓN DO SERVIZO PARA BARES E CAFETERÍAS.....	25
ESTABLECEMENTOS DE VENDA.....	31
DE PRODUTOS DE COCIÑA E COMIDA A DOMICILIO	31
a) ÁMBITO	31
b) BOAS PRÁCTICAS NA PRESTACIÓN DO SERVIZO PARA OS ESTABLECEMENTOS DE VENDA DE PRODUTOS DE COCIÑA.....	31





Que é o Manual de boas prácticas para Hostalería?

O Manual de boas prácticas en hostalería é un documento que inclúe unha serie de recomendacións prácticas sobre diversos aspectos que conforman o servizo para os establecementos de hostalería e restauración.

Obxectivos:

O obxectivo das recomendacións para os establecementos regulados neste Manual de Boas Prácticas para Hostalería son:

- Garantir uns niveis de calidade homoxéneos nas actividades de hostalería en todo o territorio de Terras de Miranda.
- Potenciar a afluencia de turistas cara á zona
- Potenciar que os turistas disfruten e continúen a súa estancia nos establecementos de Terras de Miranda.
- Fomentar as vendas dos produtos representativos e propios da comarca.

Tipoloxías de empresas incluídas no presente Manual de boas prácticas:

- a) Aloxamentos.
- b) Restauración.
- c) Bares e cafeterías
- d) Establecementos de venda de pratos preparados e comida a domicilio.

Estas recomendacións e boas prácticas para cada tipo de establecementos fan referencia aos seguintes ámbitos de actuación:

- Instalacións
- Produtos e servizos
- Persoal
- Publicidade
- Xestión





ALOXAMENTOS

A) ÁMBITO

As empresas de aloxamento turístico clasifícanse nos seguintes tipos:

1. Establecementos hoteleiros:
 - ❑ Hoteis
 - ❑ Pensiós.
2. Establecementos de turismo rural:
 - ❑ Grupo A: pazos, castelos, mosteiros, casas grandes e casas reitorais.
 - ❑ Grupo B: casas de aldea
 - ❑ Grupo C: casas de labranza
 - ❑ Grupo D: aldeas de turismo rural
3. Campamentos de turismo

B) BOAS PRÁCTICAS NA PRESTACIÓN DO SERVIZO PARA OS ESTABLECEMENTOS DE ALOXAMENTO

Os establecementos de aloxamento deberán levar a cabo unha serie de boas prácticas que lle repercutirán positivamente, por ofrecer un valor engadido ó seu produto e garantirán a prestación dun servizo de calidade.

Estas recomendacións e boas prácticas fan referencia aos seguintes ámbitos de actuación:

- Instalacións
- Produtos e servizos
- Persoal
- Publicidade
- Xestión
- Oferta de actividades complementarias



1. RECOMENDACIÓNS PARA AS INSTALACIÓNS:

- O establecemento deberá estar correctamente sinalizado para facilitar o acceso aos clientes.
- O establecemento deberá contar con aparcadoiro ou, no seu defecto, informar da dispoñibilidade de zonas de aparcamento nas proximidades.
- O acceso ao establecemento deberá estar en boas condicións, tanto no exterior como no interior.
- As instalacións exteriores deberán atoparse en bo estado de conservación e funcionamento (xardinería en perfecto estado, plantas, céspede.)
- As zonas comúns e os cuartos deberán estar limpos e co mobiliario en bo estado de uso e conservación.
- As zonas comúns e os cuartos deberán ter unha boa ventilación e unha temperatura axeitada.
- Aconséllase crear un ambiente acolledor a través dun único estilo decorativo, cun mobiliario e decoración acordes co produto ofrecido.
- A música ambiental do establecemento deberá ter un volume axeitado, que permita a conversación dos clientes nun ton normal.
- Aconséllase ao establecemento que dispoña dunha zona física na que se exhiba a información turística relativa aos recursos e servizos do territorio (folletos, guías turísticas, etcétera).
- Aconséllase ao establecemento poñer unha caixa de suxestións accesible e visible aos clientes onde poidan depositar cuestionarios de satisfacción ou suxestións por escrito para a súa posterior análise.
- No caso de establecementos de aluguer íntegro, o establecemento deberá poñer a disposición do cliente os elementos de limpeza adecuados, suficientes en número e colocados nun espazo destinado exclusivamente para elo



2. RECOMENDACIÓNS PARA O SERVIZO:

- Aconséllase poñer a disposición do cliente información relativa aos servizos e equipamento do establecemento, así como as normas de uso e funcionamento interno (horarios de almozos, peche, etcétera), nun lugar visible.
- O establecemento deberá ofrecer información veraz sobre as características dos servizos ofertados.
- Aconséllase que o establecemento teña a disposición dos clientes, preferentemente nos cuartos, un cuestionario de valoración do servizo.
- O establecemento deberá analizar e intentar dar solución ás queixas e reclamacións presentadas polos clientes.
- A limpeza dos cuartos, salvo en circunstancias excepcionais, deberá realizarse polo persoal nas horas nas que o hóspede non se atope no establecemento.
- Recoméndase ao establecemento, en caso de non poder prestar o servizo de aloxamento ao cliente por non dispoñer de prazas nese momento, derivalo prioritariamente a outros establecementos do territorio de Terras de Miranda, xerando unha imaxe positiva do aloxamento turístico de cara a un potencial cliente e mantendo ao visitante no territorio.
- É aconsellable que os faxes ou correos electrónicos enviados polos clientes ao establecemento sexan contestados o máis rapidamente posible.
- O teléfono de contacto facilitado polo establecemento aos clientes deberá estar atendido correctamente, ben directamente ou desviado a outro teléfono ou contestador.
- Recoméndase ao aloxamento seguir un protocolo de atención telefónica ao cliente, respondendo coa maior brevidade posible identificando ó establecemento ó descolgar o teléfono (“Casa Rural..., bo día, en qué podo axudarlle?”).
- O persoal do establecemento deberá seguir un protocolo de benvida do cliente. Así, durante a aollida, o propietario/a ou o persoal do aloxamento dará a benvida ó hóspede de forma cortés e o



acompañará ó seu cuarto. Tamén lle mostrará todas as instalacións do establecemento e o seu funcionamento e lle proporcionará toda a información que se considere necesaria para gozar dunha estancia agradable (actividades que poderá realizar no comarca, información turística, mapas, etcétera).

- O persoal do establecemento deberá seguir un protocolo de despedida do hóspede, interesándose pola comodidade e satisfacción do cliente durante a súa estancia. O persoal deberá despedir ao cliente cun sorriso, agradecéndolle a súa estancia, desexándolle unha boa viaxe e entregándolle unha tarxeta do establecemento xunto coa factura.

3. RECOMENDACIÓNS PARA O PERSOAL:

- O persoal deberá dispoñer dos coñecementos, aptitudes e actitudes necesarias para atender as necesidades dos clientes.
- Aconséllase que o persoal estea familiarizado cos recursos e servizos do territorio, tendo suficientes coñecementos sobre os mesmos para informar ao cliente.
- O persoal do establecemento deberá estar correctamente uniformado ou, no seu defecto, vestirá con roupa axeitada para o desempeño do seu traballo.
- O persoal deberá presentarse no posto de traballo ben aseado.
- O persoal deberá ir identificado cunha placa na que se poida ler o seu nome, facilitando a relación co cliente pola redución das distancias.
- É recomendable que o persoal de atención ao público fale, ademais de castelán e galego, outra lingua, preferentemente francés ou inglés.
- O persoal amosará a maior atención posible ao cliente, mantendo unha conduta amable e cordial que se manifestará nas súas palabras, ton de voz e linguaxe corporal .
- O persoal deberá ser capaz de establecer unha clara separación entre a vida profesional e a privada, intentando que os seus estados de ánimo e emoción non afecten ao cliente.
- O persoal intentará manter unha actitude entusiasta e positiva, transmitíndoa ao cliente cun sorriso en todo momento.



- O persoal deberá desenvolver unha actitude de empatía co cliente, sendo capaz de poñerse na situación do hóspede para detectar as súas necesidades e problemas.
- O persoal deberá dirixirse educadamente ao cliente polo seu nome para fomentar a familiaridade no trato.

4. PUBLICIDADE E COMUNICACIÓN:

- A empresa deberá crear unha imaxe corporativa como elemento de diferenciación e posicionamento no mercado posto que, representa a personalidade da empresa.
- Tanto na papelería do establecemento (follas, facturas, faxes, etcétera) como nos folletos publicitarios, deberase coidar o deseño, presentación e redacción, posto que representan a imaxe do establecemento de cara ao cliente.
- O aloxamento deberá facer chegar ás empresas e entidades que poidan axudar a súa promoción, material informativo do establecemento (folletos, tarxetas, etcétera).
- O aloxamento deberá fomentar as vendas participando en campañas de publicidade do destino (guías turísticos municipais, guías de aloxamentos rurais, páxina web do concello, etcétera).
- Ao pé de facturas, faxes, correos electrónicos ou outros documentos o aloxamento poderá incluír comunicacións publicitarias do establecemento ou destino: ofertas, festas gastronómicas, eventos, etcétera .
- O aloxamento deberá apoiar a comercialización do establecemento co uso das novas tecnoloxías (Internet, correo electrónico, etcétera).

5. XESTIÓN:

Establecemento:

- O establecemento deberá manter un nivel de servizo e profesionalización de calidade.
- A empresa deberá cumprir coa normativa vixente reguladora das materias que afectan á correcta prestación do servizo (sanidade, seguridade, etcétera).
- A empresa deberá levar a cabo prácticas respectuosas co medio ambiente no desempeño da súa actividade.
- O establecemento deberá cumprir coas condicións pactadas cos seus clientes.
- O establecemento deberá cumprir co horario establecido.
- A empresa deberá publicitar aqueles cambios que se produzan no mesmo (cambio de horario, peche por reformas, etcétera).
- O establecemento deberá analizar e intentar dar solución ás queixas e reclamacións presentadas polos clientes, se as houbera.
- Aconséllase facilitar ao cliente o abono da factura ofrecéndolle diferentes formas de pago para a súa comodidade.
- Aconséllase definir un plan de mantemento específico para as instalacións e equipamento, do persoal encargado de levalas a cabo, produtos a empregar, o control oportuno sobre as actividades de limpeza desenvolvidas.
- O establecemento intentará contemplar un programa de mantemento específico para as instalacións exteriores (terrazas, xardíns, aparcadoiro, piscina...)
- Aconséllase implantar un protocolo de realización de reservas que garanta que a xestión das mesmas se fai polo persoal de xeito rigoroso, confirmando có cliente os datos deste (número de teléfono, persoa contacto, nº clientes, data da estancia, hora de chegada e condicións especiais) e comunicándolle ao cliente a hora límite de entrada, recordándolle que se poña en contacto co establecemento en caso de chegar máis tarde. Para finalizar a reserva o persoal empregará unha frase amable e despedirase do cliente empregando



o seu nome (“A súa reserva queda confirmada Sr. Pérez, esperámolo o próximo día ...”).

Recursos humanos:

- Será conveniente definir as competencias necesarias para cada posto de traballo.
- É aconsellable empregar a planificación como ferramenta de organización de tarefas e recursos, en función dos días laborables, horarios de apertura e peche, turnos de traballo e persoal asignado aos mesmos.
- É aconsellable seleccionar o persoal idóneo para as distintas funcións, dar prioridade ao persoal que posúe don de xentes e demostra unha actitude positiva fronte ao traballo.
- Deberase formar e informar ao seu persoal, asegurando o coñecemento das normas.
- Aconséllase definir a información mínima que debe ter cada novo traballador, fomentar o emprego de fórmulas de cortesía e atención ao cliente, fomentar o coñecemento do idioma máis empleado polos turistas estranxeiros, formar ao persoal sobre os recursos e servizos turísticos do destino.

6. OFERTA DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS:

No caso de aloxamentos nos que os clientes podan disfrutar de actividades complementarias, a empresa deberá garantir o cumprimento dos seguintes requisitos, tanto se os servizos son prestados directamente pola empresa como si son subcontratados ou concertados con outras empresas:

- O material, se é necesario para o correcto desenvolvemento da actividade, deberá estar homologado polos organismos competentes, encontrarse en bo estado e reunir as condicións de seguridade e garantías necesarias para o uso ó que está destinado.
- A empresa deberá incluír entre o material para a realización das actividades unha caixa de primeiros auxilios e un aparato de



comunicación para manter contacto directo co cliente en caso de accidente ou calquera outra necesidade.

- No caso de ser necesario o traslado dos clientes, deberá ser levado a cabo en medios de transporte coa capacidade e o equipamento axeitado.
- A empresa deberá poñer o persoal suficiente (monitores, guías, etcétera) para a realización da actividade, co fin de prestar un servizo seguro e de calidade ao cliente.
- Durante a acollida, será conveniente explicarlle ao cliente en qué consiste a actividade, o tempo e forma de desenvolvemento da mesma e darlle indicacións e recomendacións de seguridade (se a actividade o require). Así mesmo deberá contestarse a calquera dúbida que teña o cliente con respecto ao desenvolvemento da mesma.
- O persoal responsable da actividade deberá ter a formación/titulación esixida para a correcta prestación do servizo en caso de que así se estableza pola normativa vixente para cada actividade, e deberá dispoñer de coñecementos básicos de primeiros auxilios.
- O persoal deberá preparar con antelación todo o material e a información relativa a actividade.
- O persoal deberá xestionar de maneira eficaz o tempo, cumprindo co horario marcado no programa, aportando explicacións breves pero que conteñan información suficiente e distribuindo correctamente o tempo destinado ás preguntas e/ou participación do grupo.
- Aconséllase fomentar no grupo o respecto e o coidado polos lugares que se visitan.
- Aconséllase aumentar o interese dos turistas polas actividades, realizándoas de forma amena, didáctica e despertando a curiosidade dos clientes, de forma que se sintan partícipes da mesma.



RESTAURACIÓN

A) ÁMBITO

O ámbito de regulación destes servizos turísticos abrangue a todo tipo de establecementos de hostalería con servizo de cociña do territorio de “Terras de Miranda”, incluíndo:

- 1) Restaurantes
- 2) Taperías
- 3) Asadores
- 4) Mesóns
- 5) Empresas de catering

B) BOAS PRÁCTICAS NA PRESTACIÓN DO SERVIZO PARA OS ESTABLECEMENTOS DE RESTAURACIÓN

Os establecementos de restauración deberán levar a cabo unha serie de boas prácticas que lle repercutirán positivamente, por ofrecer un valor engadido ó seu produto e garantirán a prestación dun servizo de calidade.

Estas recomendacións e boas prácticas fan referencia aos seguintes ámbitos de actuación:

- Instalacións
- Produtos e servizos
- Persoal
- Publicidade
- Xestión

1. RECOMENDACIÓNS PARA AS INSTALACIÓNS:

- O establecemento deberá estar correctamente sinalizado para facilitar o acceso ós clientes.
- O establecemento deberá contar con aparcadoiro ou, no seu defecto, informar da dispoñibilidade de zonas de aparcamento nas proximidades.
- O acceso ao establecemento deberá estar en boas condicións, tanto no exterior como no interior.
- O establecemento deberá estar limpo e co mobiliario, mantelaría e demais enxoval en bo estado de uso e conservación.
- O establecemento intentará conseguir un ambiente acoledor a través dun único estilo decorativo, cun mobiliario e decoración que sexan acordes á imaxe que se quere dar ao establecemento.
- É recomendable que o establecemento conte cunha boa ventilación e unha temperatura axeitada.
- Deberase garantir unha correcta extracción de fumes e malos olores.
- Deberase garantir unha correcta ventilación nas instalacións de cociña, evitando a acumulación de fumes.
- A música ambiental do establecemento deberá ter un volume axeitado, que permita a conversación dos clientes nun ton normal.
- Aconséllase ao establecemento poñer unha caixa de suxestións accesible e visible aos clientes onde poidan depositar os cuestionarios de satisfacción para a súa posterior análise.
- Aconséllase dispoñer na cociña de caixa de primeiros auxilios para dar solución a calquera eventualidade de carácter leve (cortes, queimaduras...)

2. RECOMENDACIÓN PARA O PRODUTO E SERVIZO:

- Aconséllase que na carta de pratos e viños do establecemento se oferten, nas comidas e nas ceas, pratos baseados nos produtos de referencia do territorio (fabas de Lourenzá, empanada, castañas, etcétera).



- A carta de pratos e viños poderá incluír unha breve referencia aos principais produtos da zona.
- O persoal do establecemento aportará información sobre os diferentes pratos ou produtos típicos de Terras de Miranda.
- O establecemento deberá ofrecer información veraz sobre as características dos produtos ou servizos ofertados.
- Aconséllase ao establecemento ter a disposición dos clientes, preferentemente na zona de entrada/saída, un cuestionario de valoración do servizo.
- O establecemento deberá seguir un procedemento de atención telefónica, respondendo á maior brevidade posible e identificando ó establecemento ó descolgar o teléfono, pronunciando unha frase de saúdo e identificándose (“Restaurante, bo día, aténdelle María”).
- O establecemento deberá facilitar ao cliente o abono da factura ofrecéndolle diferentes forma de pago para a súa comodidade.
- O establecemento poderá incluír na súa carta de pratos un apartado dedicado aos nenos e persoas con necesidades especiais con pratos adaptados a súa idade e características.
- O establecemento tratará de ter cartas suficientes para evitar a espera do cliente.
- O establecemento deberá ter a disposición dos clientes cartas escritas, ademais de en castelán e galego, en francés e inglés.
- A limpeza da sala e a súa montaxe, salvo en circunstancias excepcionais, será realizada polo persoal nas horas nas que o restaurante se atope pechado ao público.
- O establecemento, en caso de non poder prestar o servizo de restauración ao cliente, derivarao prioritariamente a outro establecemento do territorio de Terras de Miranda.
- O establecemento deberá seguir un protocolo de benvida do cliente. Así, durante a acollida, o propietario ou o camareiro responsable da sala ofreceralle ao cliente a posibilidade de elixir mesa e consultará se é fumador ou non. Acompañará ao cliente á mesa e o acomodará nela, facéndolle entrega das cartas e asesorándoo sobre os diferentes pratos e viños incluídos nas mesmas para facilitar a súa elección. Así mesmo, se o establecemento se ve obrigado a que o



cliente teña que agardar por mesa, faralle a espera o máis agradable posible (servíndolle un aperitivo, etcétera).

- O establecemento deberá seguir un protocolo de despedida do cliente, interesándose pola súa satisfacción canto ao servizo ofrecido. Deberase despedir ao cliente cun sorriso, agradecéndolle a súa elección e entregándolle unha tarxeta do establecemento xunto coa factura.
- Intentarase garantir que o cliente dispoña de todo o preciso na mesa, estando o persoal atento ás necesidades: novos panos de mesa, cinzeiros, salsas...E repoñer inmediatamente elementos que caigan ao chan.
- O persoal de cociña deberá cooperar permanentemente co responsable de sala para poder ofrecer un servizo adecuado ás necesidades e expectativas do cliente.

3. RECOMENDACIÓNS PARA O PERSOAL

- O persoal de atención ao público (camareiros, persoal da barra, etcétera) deberá dispoñer dos coñecementos, aptitudes e actitudes necesarias para atender as necesidades dos clientes.
- Procurarase que o persoal estea familiarizado coa zona, tendo suficientes coñecementos sobre a mesma para informar ao cliente.
- O persoal deberá posuír un amplo coñecemento dos pratos e viños que se ofrecen nas cartas do establecemento.
- O persoal deberá ir correctamente uniformado ou, no seu defecto, vestirá con roupa axeitada para o desempeño do seu traballo.
- Deberá empregarse uniforme específico para as instalacións e equipamento de cociña (gorro..)
- O persoal deberá acudir ao seu posto de traballo aseado e ben presentado.
- É aconsellable que o persoal de atención ao público fale, ademais de castelán e galego, outra lingua, preferentemente francés ou inglés.
- O persoal poderá ir identificado cunha placa na que se poida ler o seu nome, facilitando a relación có cliente pola redución das distancias.



- O persoal intentará amosar a maior atención posible ó cliente mantendo unha conduta amable e cordial, que se manifestará nas súas palabras, ton de voz e linguaxe corporal .
- O persoal deberá ser capaz de establecer unha clara separación entre a vida profesional e a privada, intentando que os seus estados de ánimo e emoción non afecten ao cliente.
- O persoal intentará manter unha actitude entusiasta e positiva, transmitíndoa ao cliente cun sorriso en todo momento.
- O persoal deberá desenvolver unha actitude de empatía có cliente, sendo capaz de poñerse na situación do usuario para detectar as súas preferencias.
- O persoal de sala deberá estar en todo momento pendente das necesidades dos comensais.
- O persoal deberá manter una actitude serena en momentos de gran actividade.

4. PUBLICIDADE E COMUNICACIÓN:

- A empresa deberá crear unha imaxe corporativa como elemento de diferenciación e posicionamento no mercado posto que, representa a personalidade da empresa.
- Tanto na papelería do establecemento (follas factura, faxes, etcétera) como nos folletos publicitarios, deberase coidar o deseño, presentación e redacción, posto que representan a imaxe do establecemento de cara ao cliente.
- O restaurante deberá facer chegar ás empresas e entidades que poidan axudar a súa promoción material informativo do establecemento (folletos, tarxetas, etcétera).
- O restaurante deberá fomentar as vendas participando en campañas de promoción do destino (guías turísticos municipais, páxina web do concello, etcétera).
- Ao pé de facturas, faxes, correos electrónicos ou outros documentos o aloxamento poderá incluír comunicacións publicitarias do establecemento ou destino: ofertas, festas gastronómicas, eventos, etcétera (“Vén a coñecer a oferta gastronómica de Terras de Miranda...”).



- O restaurante deberá apoiar a comercialización do establecemento co uso das novas tecnoloxías (Internet, correo electrónico, TPV, etcétera).

5. XESTIÓN:

Establecemento:

- O establecemento deberá cumprir coas condicións pactadas cós seus clientes
- O establecemento deberá adoptar un compromiso de manter un nivel de servizo e profesionalización de calidade.
- O establecemento deberá cumprir co horario convido cos clientes.
- O establecemento deberá analizar e intentar dar solución ás queixas e reclamacións presentadas polos clientes, se as houbera.
- Os faxes ou correos electrónicos enviados polos clientes ó establecemento deberán ser contestados o máis rapidamente posible.
- O teléfono de contacto facilitado polo establecemento ós clientes deberá estar atendido correctamente, ben directamente ou desviado a outro teléfono ou contestador.
- O restaurante deberá seguir un procedemento para a xestión das reservas, proporcionándolle ó cliente toda a información necesaria (horario, carta de pratos e formas de pago) e intentando recoller á máxima información posible do cliente (nº de adultos e nenos, hora da reserva, teléfono, etcétera). Para finalizar a reserva o persoal empregará unha frase amable e despedirá ó cliente dirixíndose a el polo seu nome ("A súa reserva queda confirmada Sr. Pérez, esperámolo o sábado á hora convida").

Recursos humanos:

- Será conveniente definir as competencias necesarias para cada posto de traballo.
- É aconsellable empregar a planificación como ferramenta de organización de tarefas e recursos, en función dos días laborables, horarios de apertura e peche, turnos de traballo e persoal asignado aos mesmos.



- É aconsellable seleccionar o persoal idóneo para as distintas funcións, dar prioridade ao persoal que posúe don de xentes e demostra unha actitude positiva fronte ao traballo.
- Deberase formar e informar ao seu persoal, asegurando o coñecemento das normas.
- Aconséllase definir a información mínima que debe ter cada novo traballador, fomentar o emprego de fórmulas de cortesía e atención ao cliente, fomentar o coñecemento do idioma máis empleado polos turistas estranxeiros, formar ao persoal sobre os recursos e servizos turísticos do destino.
- Para optimizar o proceso de elaboración e posterior servizo da oferta gastronómica, é recomendable definir o conxunto de competencias e responsabilidades requiridas para cada un dos postos propios da actividade do negocio (camareiro, cociñeiro, axudante de cociña..).
- Aconséllase definir a formación mínima que debe coñecer cada novo traballador (organigrama, produtos e servizos, distribución da xornada laboral..)
- Será conveniente formar ao persoal en prevención de riscos laborais e seguridade e hixiene alimentaria.
- Deberase establecer o persoal necesario para un correcto servizo en periodos de maior afluencia. Aconséllase relizar unha análise da capacidade máxima do restaurante, datas e periodos de máis xente..
- Na cociña será conveniente poñer a disposición do persoal instrucións de manipulación de alimentos.

Aprovisionamiento:

- A entrada de mercadorías, se o establecemento non dispón dunha entrada exclusiva para provedores, deberá realizarse fóra do horario comercial.
- É aconsellable garantir unha correcta avaliación e selección de provedores. O responsable de aprovisionamento deberá contemplar as necesidades, identificar os provedores e realizar a selección baixo estritos criterios.
- É aconsellable o emprego de ferramentas que faciliten a xestión do aprovisionamento, documentando as operacións de suministro e



almacenaxe para uso interno. Debendo estar fundamentadas mediante partes de entrada, reposición de stock, e partes de saída, así como o Plan de actividade con provedores especificando os requisitos mínimos de calidade, garantías e prazos de entrega.

- Deberase levar a cabo un control na recepción de pedidos. Sobre certas mercadorías este control será máis exhaustivo: temperatura, humidade, condicións de transporte, condicións organolépticas...
- É aconsellable establecer unha relación permanente cos provedores principais para asegurar regularidade no servizo, horarios preferentes na recepción de mercadorías, intercambio de información sobre evolución de produtos.
- Aconséllase reflexar por escrito as incidencias detectadas na recepción de pedidos.
- Aconséllase realizar un inventario de almacén de forma periódica. O inventario de economato, de cámaras de refrixeración e conxelación permite identificar produtos en mal estado de conservación e valorar o importe global de mercadorías existentes.
- Cando se considere preciso será conveniente realizar un control do rexistro sanitario de provedores.
- Deberase manter os produtos e materias primas en óptimo estado de conservación en espazos específicos acordos coas normativas vixentes sobre riscos alimentarios, seguridade ..
- Os viños, cavas e outras bebidas alcohólicas deberán estar conservadas en bodega con condicións especiais de iluminación, humidade, temperatura...
- O encargado do almacén deberá supervisar que a conservación dos alimentos elaborados ou semielaborados se realice sempre cun adecuado aillamento.



BARES E CAFETERÍAS

A) ÁMBITO

O ámbito de regulación destes servizos turísticos abrangue a todo tipo de bares ou cafeterías que se atopen dentro do territorio “Terras de Miranda”.

B) BOAS PRÁCTICAS NA PRESTACIÓN DO SERVIZO PARA BARES E CAFETERÍAS.

Os bares a cafeterías deberán levar a cabo unha serie de boas prácticas que lle repercutirán positivamente, por ofrecer un valor engadido ó seu produto e garantirán a prestación dun servizo de calidade.

Estas recomendacións e boas prácticas fan referencia aos seguintes ámbitos de actuación:

- Instalacións
- Produtos e servizos
- Persoal
- Publicidade
- Xestión

1. RECOMENDACIÓNS PARA AS INSTALACIÓNS

- O establecemento deberá ser un espazo agradable e atractivo para o cliente, ben iluminado.
- O establecemento deberá estar limpo e co mobiliario en bo estado de uso e conservación.
- O establecemento deberá ter unha boa ventilación e unha temperatura axeitada.
- O bar ou cafetería intentará conseguir un ambiente acoledor a través dun único estilo decorativo, cun mobiliario e decoración que sexan acordes.
- O bar ou cafetería deberá transmitir unha imaxe de orde e limpeza. O mobiliario estará distribuído de forma ordenada, mesas e cadeiras colocadas convenientemente, suficientemente separadas entre si e limpas.
- Deberanse manter as botellas colocadas en orde na parte interior do mostrador.
- O establecemento deberá dispoñer dun espazo específico para a recepción e posterior almacenamento das bebidas.
- Aconséllase ao establecemento dispoñer de aire acondicionado para a calefacción e refrixeración, debidamente regulado e silencioso.
- Deberase coidar ao máximo a limpeza daquelas partes máis visibles da barra, e intentar manter papeleiras e cinzeiros baleiros.
- Aconséllase que o exterior do bar ofrezca unha imaxe coidada e atractiva, cos cristais limpos e libres de carteis ou outra publicidade de forma que o cliente poda ver facilmente o espazo interior.
- Será conveniente que o establecemento conte cunha zona física na que se exhiba a información turística dos recursos da zona (folletos, guías turísticas, etcétera).

2. RECOMENDACIÓN PARA O PRODUTO E SERVIZO

- Procurarase estar dispoñible en todo momento, asegurando que sempre haxa alguén ao outro lado da barra, para atender as peticións do cliente e procurar inmediatez no servizo.



- O bar deberá coidar que o nivel sonoro da televisión ou radio non resulte molesto. É recomendable música de fondo agradable e volume baixo.
- Será conveniente que o bar teña a disposición dos clientes cartas escritas, ademais de en castelán e galego, en francés e inglés.
- O establecemento deberá ofrecer información veraz sobre as características dos produtos ou servizos ofertados.
- Aconséllase ao bar ou cafetería seguir un procedemento de atención telefónica, respondendo coa maior brevidade posible e identificando ó establecemento ao descolgar o teléfono, pronunciando unha frase de saúdo e identificándose (“Cafetería....., bo día, aténdelle María”).
- A limpeza das instalacións, salvo en circunstancias excepcionais, deberá realizarse polo persoal nas horas nas que o bar se atope pechado ó publico.

3. RECOMENDACIÓNS PARA O PERSOAL

- O persoal terá que dispoñer dos coñecementos, aptitudes e actitudes necesarias para atender as necesidades dos clientes.
- Aconséllase que o persoal estea familiarizado cos recursos e servizos do territorio, tendo suficientes coñecementos sobre os mesmos para informar ao cliente.
- O persoal deberá posuír un amplo coñecemento dos viños e outras bebidas que se ofrecen nas cartas do establecemento.
- Aconséllase que o persoal vaia correctamente uniformado ou, no seu defecto, vista con roupa axeitada para o desempeño do seu traballo.
- O persoal deberá acudir ao seu posto de traballo aseado e ben presentado.
- É aconsellable que o persoal de atención ao público fale, ademais de castelán e galego, outra lingua, preferentemente francés ou inglés.
- O persoal amosará a maior atención posible ó cliente mantendo unha conducta amable e cordial, que se manifestará nas súas palabras, ton de voz e linguaxe corporal .



- O persoal deberá ser capaz de establecer unha clara separación entre a vida profesional e a privada, intentando que os seus estados de ánimo e emoción non afecten ó cliente.
- O persoal intentará manter unha actitude entusiasta e positiva, transmitíndoa ao cliente cun sorriso en todo momento.
- O persoal deberá desenvolver unha actitude de empatía co cliente, sendo capaz de poñerse na situación do usuario para detectar as súas preferencias.
- Recoméndase ao persoal non elevar excesivamente a voz mentres se desempeñan as actividades propias do posto de traballo, principalmente da barra. Procurarase que as conversas cos clientes non interfiran no ritmo do servicio.
- O persoal deberá manter una actitude serena en momentos de gran actividade.

4. PUBLICIDADE E COMUNICACIÓN

- A empresa deberá crear unha imaxe corporativa como elemento de diferenciación e posicionamento no mercado posto que, representa a personalidade da empresa, quen é, que é, que fai e como o fai.
- Tanto na papelería do establecemento (follas factura, faxes, etcétera) como nos folletos publicitarios, deberase coidar o deseño, presentación e redacción, posto que representan a imaxe do establecemento de cara ao cliente.
- O bar deberá facer chegar ás empresas e entidades que poidan axudar a súa promoción material informativo do establecemento (folletos, tarxetas, etcétera).
- O bar deberá fomentar as vendas participando en campañas de promoción do destino (guías turísticas municipais, páxina web do concello, etcétera).



6. XESTIÓN:

Establecemento:

- O establecemento deberá manter un nivel de servizo e profesionalización de calidade.
- A empresa deberá cumprir coa normativa vixente reguladora das materias que afectan á correcta prestación do servizo (sanidade, seguridade, etcétera).
- A empresa deberá levar a cabo prácticas respectuosas co medio ambiente no desempeño da súa actividade.
- O establecemento deberá cumprir coas condicións pactadas cos seus clientes.
- O establecemento deberá cumprir co horario establecido.
- A empresa deberá publicitar aqueles cambios que se produzan no mesmo (cambio de horario, peche por reformas, etcétera).
- O establecemento deberá analizar e intentar dar solución ás queixas e reclamacións presentadas polos clientes, se as houbera.

Recursos humanos:

- Será conveniente definir as competencias necesarias para cada posto de traballo.
- É aconsellable empregar a planificación como ferramenta de organización de tarefas e recursos, en función dos días laborables, horarios de apertura e peche, turnos de traballo e persoal asignado aos mesmos.
- É aconsellable seleccionar o persoal idóneo para as distintas funcións, dar prioridade ao persoal que posúe don de xentes e demostra unha actitude positiva fronte ao traballo.
- Deberase formar e informar ao seu persoal, asegurando o coñecemento das normas.
- Aconséllase definir a información mínima que debe ter cada novo traballador, fomentar o emprego de fórmulas de cortesía e atención ao cliente, fomentar o coñecemento do idioma máis empregado polos



turistas estranxeiros, formar ao persoal da sala sobre as rutas turísticas e monumentos singulares do destino.

Aprovisionamento:

- A entrada de mercadorías, se o establecemento non dispón dunha entrada exclusiva para provedores, deberá realizarse fóra do horario comercial.
- Recoméndase dotarse de ferramentas que faciliten a xestión do aprovisionamento, suministro e almacenaxe para uso interno, perfectamente documentadas mediante partes de entrada, reposición de stock, e partes de saída.
- Precoméndase planificar a súa actividade conxuntamente cos seus provedores, contar polo menos con dúas liñas de produtos para asegurarse o aprovisionamento e a regularidade no servizo.
- O responsable de aprovisionamento deberá contemplar as necesidades e identificar os provedores que están en disposición de facilitar as mercadorías precisas, tras unha avaliación oportuna.
- Aconséllase definir o stock mínimo de produtos en economato co obxecto de obter información sobre qué produtos se deben solicitar a provedores e en qué cantidade.
- Aconséllase realizar un inventario de almacén periódicamente.
- Aconséllase definir un plan de mantemento específico para as instalacións e equipamento, do persoal encargado de levalas a cabo, produtos a empregar, o control oportuno sobre as actividades de limpeza desenvolvidas.



ESTABLECEMENTOS DE VENDA DE PRATOS PREPARADOS E COMIDA A DOMICILIO

A) ÁMBITO

O ámbito de regulación destes servizos turísticos abrangue a todo tipo de establecementos que oferten produtos de cociña que se atopen dentro do territorio (comida a domicilio, venda de produtos preparados ou precociñados, etcétera)

B) BOAS PRÁCTICAS NA PRESTACIÓN DO SERVIZO PARA OS ESTABLECEMENTOS DE VENDA DE PRODUTOS DE COMIDA A DOMICILIO

Estes establecementos deberán levar a cabo unha serie de boas prácticas que lle repercutirán positivamente, por ofrecer un valor engadido ó seu produto e garantirán un mínimo de calidade. A realización destas recomendacións axudará a dar continuidade a un produto de calidade.

Estas boas prácticas fan referencia aos seguintes ámbitos de actuación:

- Instalacións
- Produtos e servizos
- Persoal
- Publicidade
- Xestión



1. RECOMENDACIÓNS PARA AS INSTALACIÓNS:

- As instalacións deberán estar correctamente sinalizadas e rotuladas para facilitar a localización ós clientes.
- O acceso ao establecemento deberá estar en boas condicións, tanto no exterior como no interior.
- O rótulo do establecemento deberá ser acorde coa decoración do local.
- O establecemento deberá contar cunha iluminación axeitada, que permita apreciar as propiedades dos produtos.
- As instalacións deberán amosar un aspecto coidado, para iso deberán estar limpas e ordenadas.
- Os produtos deberán exhibirse nas instalacións dun xeito ordenado e limpo, coidando especialmente a presentación.
- O escaparate, en caso de dispoñer del, deberá estar limpo e organizado e intentará ser atractivo para chamar a atención do cliente.
- O establecemento deberá garantir na mostra exposta no exterior a representatividade dos produtos do interior do establecemento.
- O escaparate, exhibirá algún produto representativo da zona.
- O establecemento deberá empregar estantes e vitrinas para a correcta exposición dos produtos, evitando o seu amontoamento, separándoos clara e coherentemente segundo a súa tipoloxía e xestionando correctamente o espazo para un maior aproveitamento.
- O establecemento poderá contar cun expositor exclusivo para os produtos da zona, que incluírá folletos, carteis, etcétera.
- O establecemento deberá contar cunha caixa de suxestións, accesible e visible ós clientes, onde poidan depositar os cuestionarios de satisfacción para a súa posterior análise.
- Procurarase que todos os produtos estén perfectamente clasificados, etiquetados e ordeados no almacén..



2. RECOMENDACIÓNS PARA PRODUTOS E SERVIZO:

- A empresa intentará vender, entre outros, produtos propios da comarca e vinculados ao territorio.
- Intentarase evitar que a embalaxe dos produtos esté presente no comercio.
- O establecemento deberá contar cunha separación clara e coherente entre os distintos produtos, con zonas diferenciadas (cerámica, artesanía, etc).
- Procurar que a identificación dos produtos sexa o máis doada posible por parte dos clientes.
- Procurarase non expoñer os produtos no mostrador de atención ao público.
- Os produtos deberán cumprir a lexislación aplicable en materia de conservación, manipulación, seguridade, etcétera.
- Os produtos deberán estar sempre en bo estado de conservación e funcionamento. Será conveniente asegurarse de que cumpren coas condicións ambientais de temperatura, humidade, etcétera, para garantir a seguridade e a salubridade dos alimentos que conteñen.
- Os produtos deberán alcanzar un alto nivel de calidade.
- A manipulación dos produtos deberá realizarse sempre tendo en conta as características específicas e as instrucións dos provedores.
- Aconséllase que os produtos estean colocados nun lugar de fácil acceso ó cliente e debidamente etiquetados (identificando a empresa produtora) e co prezo.
- Os produtos comprados polo cliente deberán estar debidamente embalados e empaquetados, para evitar posibles danos ou deterioro.
- O persoal do establecemento intentará mostrar a maior atención posible ó cliente, conforme ás preferencias amosadas por el.
- O persoal deberá actuar con amabilidade e cordialidade en todo momento, aínda cando o cliente transmita algunha queixa.
- O persoal do establecemento deberá suministrar de forma inmediata a información que necesite o cliente acerca dos produtos obxecto da venda.



- O persoal deberá ofrecer información veraz sobre as características dos produtos ofertados.
- O persoal deberá manter una actitude serena en momentos de gran actividade.
- O establecemento poderá ofrecer ós turistas que visiten o establecemento, a degustación de produtos típicos, en soportes limpos e adecuados (bandexas, pratos, etcétera) e entregando ao cliente un pano de mesa.
- O establecemento poderá entregar ao cliente, xunto co produto obxecto da compra, un folleto explicativo onde se faga referencia ás características do produto adquirido (elaborado na comarca de forma natural, produto con Denominación de Orixe, produto artesán, etcétera).
- O establecemento facilitará ao cliente o abono da factura ofrecéndolle diferentes forma de pago para a súa comodidade.
- O establecemento, no caso de non poder proporcionar ao cliente o produto que necesita, aconséllase derivalo prioritariamente a outras empresas de Terras de Miranda.
- Aconséllase ao establecemento seguir un protocolo de atención ao cliente, recibindo ao comprador cun saúdo acompañado dun sorriso e ofrecéndolle a súa axuda para o que precise.
- Aconséllase ao establecemento seguir un protocolo de despedida do cliente agradecéndolle a súa compra e despedíndoo cun sorriso.

3. RECOMENDACIÓNS PARA O PERSOAL:

- O persoal deberá dispoñer dos coñecementos, aptitudes e actitudes necesarias para atender as necesidades dos clientes.
- O persoal deberá saber utilizar correctamente os equipos e o mobiliario do establecemento.
- O persoal deberá coñecer as características dos produtos que ten á venda (elaboración, composición, etcétera).
- O persoal do establecemento deberá estar correctamente uniformado ou, no seu defecto, vestirá con roupa axeitada para o desempeño do seu traballo.
- O persoal de atención ao público falará, ademais de castelán e galego, outra lingua, preferentemente francés ou inglés.



- O persoal poderá ir identificado cunha placa na que se poida ler o seu nome, facilitando a relación co cliente pola redución de distancias.
- O persoal deberá mostrar a maior atención posible ao cliente mantendo unha conduta amable e cordial, que se manifestará nas súas palabras, ton de voz e linguaxe corporal .
- Durante a venda, o persoal intentará manter unha actitude entusiasta e positiva, transmitíndoa ao cliente cun sorriso en todo momento.
- O persoal deberá desenvolver unha actitude de empatía co cliente, sendo capaz de poñerse na situación do usuario para detectar as súas preferencias.

4. PUBLICIDADE E COMUNICACIÓN

- Aconséllase á empresa crear unha imaxe corporativa como elemento de diferenciación e posicionamento no mercado posto que, representa a personalidade da empresa, quen é, que é, que fai e como o fai.
- Tanto na papelería da empresa (follas factura, faxes, etcétera) como nos folletos publicitarios, deberase coidar o deseño, presentación e redacción, posto que representan a imaxe da empresa de cara ao cliente.
- Para a embalaxe dos produtos aconséllase empregar materias de envoltorio e envases personalizados co nome, teléfono e dirección do establecemento.
- O establecemento deberá apoiar a comercialización dos seus servizos có uso das novas tecnoloxías (Internet, correo electrónico, TPV, etcétera).

5. XESTIÓN:

Establecemento:

- O establecemento deberá manter un nivel de servizo e profesionalización de calidade.
- A empresa deberá cumprir coa normativa vixente reguladora das materias que afectan á correcta prestación do servizo (sanidade, seguridade, etcétera).
- A empresa deberá levar a cabo prácticas respectuosas co medio ambiente no desempeño da súa actividade.



- O establecemento deberá cumprir coas condicións pactadas cos seus clientes.
- O establecemento deberá cumprir co horario establecido.
- A empresa deberá publicitar aqueles cambios que se produzan no mesmo (cambio de horario, peche por reformas, etcétera).
- O establecemento deberá analizar e intentar dar solución ás queixas e reclamacións presentadas polos clientes, se as houbera.
- Aconséllase facilitar ao cliente o abono da factura ofrecéndolle diferentes formas de pago para a súa comodidade.

Recursos humanos:

- Aconséllase facer unha selección do persoal adecuado que conte coas capacidades e formación que o posto esixe.
- Aconséllase formar ao persoale e aportarlle as noicións básicas sobre os procedementos internos do establecemento.
- Deberase transmitir ao persoal cales son as súas obrigas e responsabilidades.
- É conveniente empregar a planificación como ferramenta de organización de tarefas e recursos.
- Aconséllase ao establecemento un protocolo de atención telefónica ao cliente, respondendo coa maior brevidade posible e identificando ó establecemento ao descolgar o teléfono (Empresa, bo día, en qué podo axudarlle?).

Aprovisionamento:

- A entrada de mercadorías, se o establecemento non dispón dunha entrada exclusiva para provedores, deberá realizarse fóra do horario comercial.
- O establecemento deberá contar con todos os produtos precisos para garantir en todo momento o suministro suficiente para a prestación do servizo.
- O responsable de aprovisionamento deberá documentar as operacións de aprovisionamento, suministro e almacenaxe con partes de entrada e saída.



- Recoméndase dotar de ferramentas que faciliten a xestión do aprovisionamento, suministro e almacenaxe para uso interno, perfectamente documentadas mediante partes de entrada , reposición de stock, e partes de saída.
- A empresa deberá garantir o suministro dos produtos, realizando unha planificación das datas de maior demanda (festividades, etcétera), podendo contar para iso con varios provedores dun mesmo produto.

