

Programa Escolar de Educación Sobre Nutrición
Servicio al Cliente - Estandares y Reviso de Calidad
Código de Estándares Profesionales de USDA 2230 / 2240

Objetivos de la Lección

- Entender la importancia de servicio al cliente con estandares de calidad en el ambiente de nutrición escolar.
- Considere una revisión de calidad para aumentar la conciencia de factores clave en presentación y servicio.
- Entender cómo el ambiente de servicio alimenticio influye las opciones del cliente y su participación.
- Ser capaz de evaluar a su cafetería escolar basado en estandares de calidad.
- Entender cómo la apariencia del ambiente de servicio alimenticio influye a la elección de comer o no ahí.
- Ser capaz de relatar cómo afecta esto al ambiente de nutrición escolar y la elección del cliente para participar.

¿Cuál es el punto?

- Cómo manejador de alimentos, eficaz servicio al cliente es esencial para alentar a los estudiantes a convertirse en clientes.
- La definición de servicio al cliente es simplemente la asistencia y el asesoramiento que ofrece a sus clientes.
- Buenos menús, comida apetitosa y presentación atractiva son componentes para proveer servicio al cliente eficaz en un ambiente de servicio alimenticio.
- El aspecto es muy importante! La atención de los manejadores de alimentos a la limpieza del área de servir, mesas de servicio, charolas y cafetería influyen la participación.
- Instalaciones limpias y organizadas al mismo tiempo que un personal de aspecto fresco que usa técnicas eficazes de relación al cliente le dice al cliente que son valorados y que a usted le importa el cliente.
- Alimentos que estan adecuadamente preparados y de buena presentación alentarán participación y lealtad.
- Proveer a los clientes comida nutritiva, de buen sabor, y de aspecto apetitoso tiene un gran impacto en su voluntad de probar comida nueva y diferentes artículos de comida.
- Un ambiente acogedor en la operación de servicio alimenticio influye en si los clientes deciden comer en la cafetería cada día.

¿¿Son Realmente Importantes los Estandares de Servicio al Cliente??

- La calidad del servicio al clientes es mucho más que solo entregar comida a un plato o charola eficazmente.
- El servicio al cliente es partes iguales de comunicación y atención verdadera al su cliente. Usted quiere que se sientan bienvenidos.

- Cuando trata a los clientes con cuidado y respeto mientras proporciona un buen alimento, volveran de nuevo y le diran a sus amigos.
- La satisfacción del cliente tiene un gran impacto en sus ingresos.
- ¿Qué sucede cuando tiene un cliente insatisfecho?
- Los estudios han encontrado que la razón #1 por la cual los clientes no regresan a un establecimiento de servicio alimenticio es la baja calidad y servicio al cliente grosero.
- Estandares de calidad en la apariencia del personal, presentación de la línea de servicio, limpieza del comedor y la actitud del personal deben ser por lo menos igual a la calidad de alimentos para tener y mantener a clientes.
- Las siguientes diapositivas servirán como una revisión de su operación y pueden ofrecer algunas ideas sobre las áreas donde van a aumentar los estándares en el lugar y ofrecen a los clientes la mejor cena posible.

Son Realmente Importantes los Estandares de Servicio al Cliente??

Punto de Revisión de Calidad -

Solo hay una oportunidad para una primera impresión. Los siguientes son elementos clave a considerar para poner su mejor pie adelante en el comedor.

- ¿Es el aspecto general de la zona del comedor acogedor y limpio?
 - ✓ ¿Son las mesas y sillas limpiadas a diario?
 - ✓ ¿Hay suficiente espacio para atender a los clientes?
 - ✓ ¿Huele el comedor a buena comida o a químicos de limpieza?
 - ✓ ¿Tienen los clientes opciones en lo que respecta a líneas de servicio?
- Evitando un "atasco(back up)" con líneas de servicio secundarias, quioscos y "Grab & Go" es una gran consideración si es que es posible.
- ✓ ¿Hay botes de basura adecuados y son estos vaciados rutinariamente durante el tiempo de servicio?
- ✓ Esta el área de retorno de charolas, platos y utensilios limpia y libre de toda obstrucción?

La parte más importante de la experiencia del cliente es USTED!! Muchos factores menos positivos pueden superarse con la actitud y apariencia del personal de servicio alimenticio.

Justo antes de que el servicio comience considere lo siguiente:

- ✓ Debe verse bien para sentirse bien!! Tome un minuto para chequearse antes de que lleguen los clientes.
- ¿Esta su uniforme y/o delantal limpio?
- ¿Están sus manos limpias y con guantes frescos puestos?
- ¿Esta usted "sonriendo"?
- ✓ Recuerdese a si mismo y a sus compañeros de trabajo que para muchos de los clientes que sirven hoy ESTE sera su mejor alimento. No pierda la oportunidad de compartir una sonrisa y una palabra amable mientras les ayuda a tomar decisiones saludables

Una vez que los tenga en su cafetería los clientes proseguirán a seleccionar lo que van a comer. Las siguientes son cosas que se deben considerar al preparar su líneas de servicio y áreas de servicio.

- ✓ Esta la línea de servir limpia y ordenada antes de que llegue la comida?
- ✓ Están todas las áreas de la cocina que pueden ser observadas por los clientes en orden?
 - Eche un vistazo a la línea desde la perspectiva de los clientes. Hay cosas que se pueden olvidar detrás de la línea (no se olvide de los pisos y todas las zonas visible en la cocina).
- ✓ Cuando se colocan los alimentos en las líneas de servicio asegúrese de que sólo se utilicen agarraderas o manoplas de horno limpias .

Los clientes están buscando opciones apetecibles en las líneas de servicio. Las siguientes son preguntas que deben ser consideradas al presentar la comida en líneas de servicio y áreas de servicio.

- ✓ ¿Están todas las opciones del menú disponibles y en la línea de servicio?
- ✓ ¿Están los alimentos (caliente y fríos) presentados de manera atractiva que estimule a los clientes a probar algo nuevo?
- ✓ ¿Están las porciones o artículos preempacados (tales como condimentos, frutas o verduras) fácilmente accesibles para que los clientes no estén obligados a alcanzar sobre una comida para agarrar a otra?
- ✓ ¿Están las hieleras para bebidas frías como leche, limpias y sin olor?
- ✓ ¿Están todos los alimentos sostenidos a la temperatura correcta?

Ahora los clientes están aquí y van pasando a través de sus líneas de servicio. Lo siguiente debe ser atendido durante todo el tiempo de servicio:

- ✓ Use sólo recipientes que quepan en los pozos de la tabla de vapor adecuados. NUNCA encime sartenes en los pozos o en la línea de servicio
- ✓ Sustituya sartenes antes de que estén completamente vacíos para evitar raspar la olla para la último servicio.
- ✓ Al usar líneas de servicio propio (como la barra de ensaladas) asegúrese de que sea monitorizada para limpieza, temperatura y disponibilidad alimenticia.
 - Una buena práctica es mantener los contenedores por lo menos a la mitad y limpie derrames y goteos cada vez que la comida sea agregada.
- ✓ Durante el servicio asegúrese de limpiar derrames con un desinfectante aprobado. Recuerde – NO se permiten botellas con atomizador
 - Solución desinfectante y paños de limpieza deben almacenarse con seguridad y correctamente debajo de la línea de servicio y lejos de los clientes mientras que el alimento está presente.
- ✓ Utensilios de servicio deben limpiarse o reemplazarse entre tiempos de servicio.
- ✓ Entre tiempos de servicio la línea de servicio – adelante y detrás – debe rápidamente limpiarse para retirar los alimentos derramados o caídos.



- Los manejadores de alimentos son los representantes más eficaces del servicio al cliente y son esenciales para alentar a los estudiantes a convertirse en clientes.
- El servicio al cliente no es solo la asistencia y asesoría que usted da al cliente si no que también el ambiente creado antes y durante el servicio y hora de alimento.
- Buenos menús, comida apetitosa y presentación atractiva son todos componentes críticos del ambiente de servicio alimenticio.
- ¡El aspecto es muy importante! La atención de manejadores de alimentos para la limpieza del área de servicio, mesas de servicio, charolas y cafetería influyen la participación grandemente.

Para Terminar . . .

- Instalaciones limpias y organizadas al mismo tiempo que con un personal de aspecto fresco le dice al cliente que son valiosos y que se preocupas por ellos.
- Buena preparación y buena presentación de los alimentos alentará la participación del cliente y lealtad.
- Proveer al cliente comida que se ve apetitosa y fresca tiene un gran impacto en su voluntad a probar nuevos artículos de comida.
- Un ambiente de servicio alimenticio que sea calido y acogedor influye a los clientes a decidir si comen en la cafetería o no.

Pon a prueba tus conocimientos . . .

(Tome una Pausa después de cada Pregunta)

1. ¿Cuál es la razón #1 por la que los clientes no vuelven a una operación de servicio alimenticio?
2. ¿Cuáles son las 3 cosas más importantes a las que cada manejador de alimentos debe de prestar inmediata atención antes de que empiece el servicio?
3. ¿Cuándo es aceptable encimar sartenes en la línea de servicio?
4. ¿Cuáles son algunas cosas a considerar para evitar atascos (back ups) en la línea de servicio?
5. ¿De quién es la perspectiva más importante al ver montada la línea de servicio y presentación?

¡¡Enhorabuena!!

**Ha completado la lección – Servicio al Cliente -
Estándares y Reviso de Calidad**

Código de Estándares Profesionales de USDA 2230 / 2240

**Favor de anotar adecuadamente al personal que atienda en el
SchoolFoodHandler.com**