

..... DIAGEO

BAR ACADEMY

.....
R A I S E T H E B A R

GESTIONA CON ÉXITO

UN TURNO DE BAR AJETREADO



..... DIAGEO

BAR ACADEMY

.....

INTRODUCCIÓN

“ EL TRABAJO QUE TODOS COMPARTIMOS, ESPECIALMENTE DURANTE LOS PERIODOS DE ACTIVIDAD, ES AGOTADOR EMOCIONAL Y FÍSICAMENTE, PERO EL ENTUSIASMO Y EL CUIDADO QUE TENEMOS POR BRINDAR UNA GRAN CALIDAD DE SERVICIO PARA NUESTROS HUÉSPEDES ESTÁN SIEMPRE PRESENTES. ”

- Emilio Di Salvo, Gerente de Bar en Satan's Whiskers.

Como gerente de bar, sabrás que los días festivos y los eventos deportivos son los días más importantes del año en el calendario laboral. Lo que es aún más importante es acertar en estas ocasiones para:

- Atraer más clientes
- Aumentar la rentabilidad

Para preparar mejor tu bar para estos días cruciales, aquí te presentamos algunos consejos y recomendaciones de expertos de Emilio Di Salvo, gerente de bar en Satan's Whiskers, sobre cómo gestionar con éxito esos períodos de mucha actividad.



EN ESTA GUÍA APRENDERÁS CONSEJOS PROFESIONALES SOBRE CÓMO:

- 1** Organizar tu bar de manera eficiente, incluyendo la configuración de tu área de trabajo, la gestión de inventarios y procesos efectivos.
- 2** Planifica y prepara tu equipo de trabajo más fuerte
- 3** Crea bebidas fáciles de preparar
- 4** Diseña un menú de cócteles sencillo y personalizado
- 5** Atrae clientes a tu bar



CONFIGURA TU BAR DE FORMA EFICIENTE

El arte de gestionar un turno de bar concurrido implica tener una barra bien abastecida y un puesto de trabajo organizado y eficiente.

1. CÓMO CONFIGURAR UN PUESTO DE TRABAJO ORGANIZADO

Encuentra una forma de organizar tu bar y mantenla. La memoria muscular es una parte importante para ser rápido y eficiente. Sin embargo, si los miembros de tu equipo desean organizar sus estaciones de trabajo de manera diferente y esto no interfiere con los sistemas establecidos o el flujo de trabajo, entonces también está bien.

Todo lo que necesitas antes de un turno ocupado debería estar al alcance de la mano. Tener un estante de velocidad con líquidos, herramientas y guarniciones preparadas facilitará esto.



CONSEJO PROFESIONAL

En Satan's Whiskers, para evitar dar la vuelta tanto como sea posible, tienen 'botellas de trampa' para cualquier cosa por debajo de 15 ml en la parte superior del bar. Esto les ayuda a mantener la conversación con sus invitados mientras operan a un ritmo más rápido.

2. TEN UNA BARRA BIEN SURTIDA

Antes de un período de mucha actividad, tu bar debe estar bien abastecido para que no tengas problemas. Deberías considerar pedir más existencias de las habituales para prepararte para un gran volumen de pedidos.



CONSEJO PROFESIONAL

En Satan's Whiskers, se realiza un conteo de inventario todos los lunes, y los pedidos se hacen semanalmente, lo que significa que rara vez se quedan sin productos difíciles de encontrar y están completamente preparados antes de un período ocupado.

3. PROCESOS EFICIENTES

Contar con procesos eficientes ayudará al personal de tu bar a mantenerse concentrado y brindar un servicio excelente.

Esto puede implicar:

- **Limpieza:** Asegúrate de que tu barra esté limpia antes del turno y limpia sobre la marcha para mantener un alto estándar y un servicio rápido.
- **Orden de servicio:** Prepara varias bebidas a la vez y comprende el orden de servicio.

CONSEJO PROFESIONAL: En Satan's Whiskers, primero se preparan las bebidas sin hielo, como cervezas y vinos, seguidas de los cócteles con hielo.

Se entiende que tan pronto como cualquier bebida se prepara, está en su mejor momento. Esta práctica se conoce como 'round building' y puede aplicarse a cualquier configuración de bar. Sin duda, te hará más eficiente en el proceso de preparar múltiples bebidas, al mismo tiempo que mejora la calidad de tus cócteles.

PLANIFICA Y PREPARA TU EQUIPO DE TRABAJO MÁS FUERTE



POV

Es temporada de vacaciones o se acerca la final de la Liga de Campeones y necesitas al equipo más fuerte y preparado para un turno intenso. Todos conocemos la batalla que supone trabajar durante este período o disfrutar de las celebraciones. La mejor y más justa forma de gestionar a tu personal antes de estos períodos ajetreados es un **sistema de turnos**.

1. ELIJE EL MEJOR EQUIPO

Intenta contar con un equipo que sea competente en distintas áreas para brindar más flexibilidad al momento de redactar tu planilla. Esto garantizará que los miembros más fuertes de tu personal estén donde deben estar y reciban el apoyo necesario de miembros del equipo expertos cuando sea necesario.

2. COMPARTIR LA CARGA DE TRABAJO

Divide los turnos para asegurarte de dividir la carga de trabajo entre el personal de la forma más justa posible y de que el equipo tenga el descanso necesario. También vale la pena contar con un par de manos extra y miembros del equipo de guardia si su rutina es tan impredecible como Satan's Whiskers. Estos miembros adicionales del equipo permiten que cualquier persona, en cualquier momento, pueda tomarse cinco minutos de respiro.

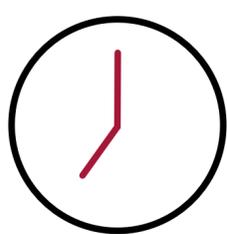
3. SISTEMA DE RECOMPENSAS

Es una buena idea incentivar al personal durante los periodos de mayor actividad, por ejemplo, recompensándolos después del turno. Aunque Satan's Whiskers no tiene un esquema de incentivos formal, sí aplican un cargo por servicio basado en el rendimiento en cada cuenta. Durante los periodos ocupados, este cargo por servicio está en su punto más alto y se refleja en las nóminas del personal, lo que indica que se ha hecho un buen trabajo y confirma que el equipo está operando a un nivel alto.



CREA BEBIDAS FÁCILES DE PREPARAR

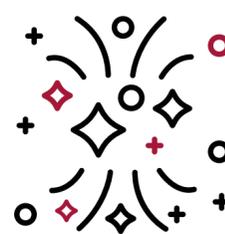
Si buscas una forma eficiente y eficaz de preparar cócteles de alta calidad y con rapidez, la **preparación por lotes** es la respuesta. La preparación por lotes de cócteles es una opción inteligente para las horas pico de servicio, ya que puedes beneficiarte de:



Más tiempo para interactuar con los huéspedes



Más tiempo para centrarse en la presentación



Espectáculo y emoción en torno al servicio



Consistencia para bebidas de gran sabor



Tu local destacando entre la multitud



Reducir el desperdicio de ingredientes



Mayor velocidad del servicio

¿Estás listo para experimentar con la preparación de lotes?
Mira este video para aprender a preparar un Negroni en lotes.

CONSEJOS PARA UNA PREPARACIÓN FÁCIL

1. HIELO:

Si utilizas bloques de hielo en tu cristalería, llena tu congelador/refrigerador al comienzo de su turno con vasos previamente congelados.

CONSEJO PROFESIONAL

Para evitar que el hielo se agriete al verter el líquido, asegúrate de que esté lo más frío posible, o ajusta la temperatura de tu congelador para que sea ligeramente más cálida, o preferiblemente, ambas cosas.

2. INGREDIENTES:

Si tu bar utiliza muchos ingredientes caseros, necesitará mucho trabajo de preparación. Divide los turnos para que un miembro del equipo trabaje en el turno de preparación y la semana siguiente en el de servicio. (Para garantizar que no haya inconsistencias, cada miembro del equipo deberá seguir instrucciones claras).



DISEÑA UN MENÚ SIMPLE Y PERSONALIZADO

Se recomienda diseñar tu menú antes de estos periodos ocupados teniendo en cuenta la logística. Mantenlo lo más simple posible. Si cada bebida es tan compleja como la siguiente, tu equipo tendrá dificultades con el tiempo y la calidad.



CONSEJO PROFESIONAL

Crea un menú de cócteles personalizado y establecido para estos períodos de mucha actividad para ayudar a mantener la consistencia en la calidad y la velocidad del servicio.

CONSEJOS PRINCIPALES:



Quédate con los favoritos: Toma nota de las bebidas más pedidas en tu bar. ¿Hay algunas opciones comunes? Incluye una o dos de ellas. También es una buena idea basar tu menú en las cuatro bebidas espirituosas principales: ginebra, vodka, **ron** y **whisky**. Estas bebidas espirituosas son extremadamente versátiles y pueden constituir algunos de los cócteles más populares entre los invitados.



Combina con el tema: Ya sea el Día de San Patricio, Halloween o la final de la Copa FA, piensa en bebidas o sabores que estén asociados con tu tema y basa tu menú en ellos. Darle a tus cócteles sus propios nombres también creará un buen ambiente.



Se inclusivo

Es importante satisfacer las necesidades de todos. Ofrece al menos una o dos opciones de **cócteles sin alcohol o con bajo contenido de alcohol**.



Mantente equilibrado y concentrado

Asegúrate de que haya un buen equilibrio de sabor, pero también de logística: una vez que vaya más allá de cinco o seis cócteles, la complejidad comienza. Más cócteles significa más para que tu personal memorice y prepare.

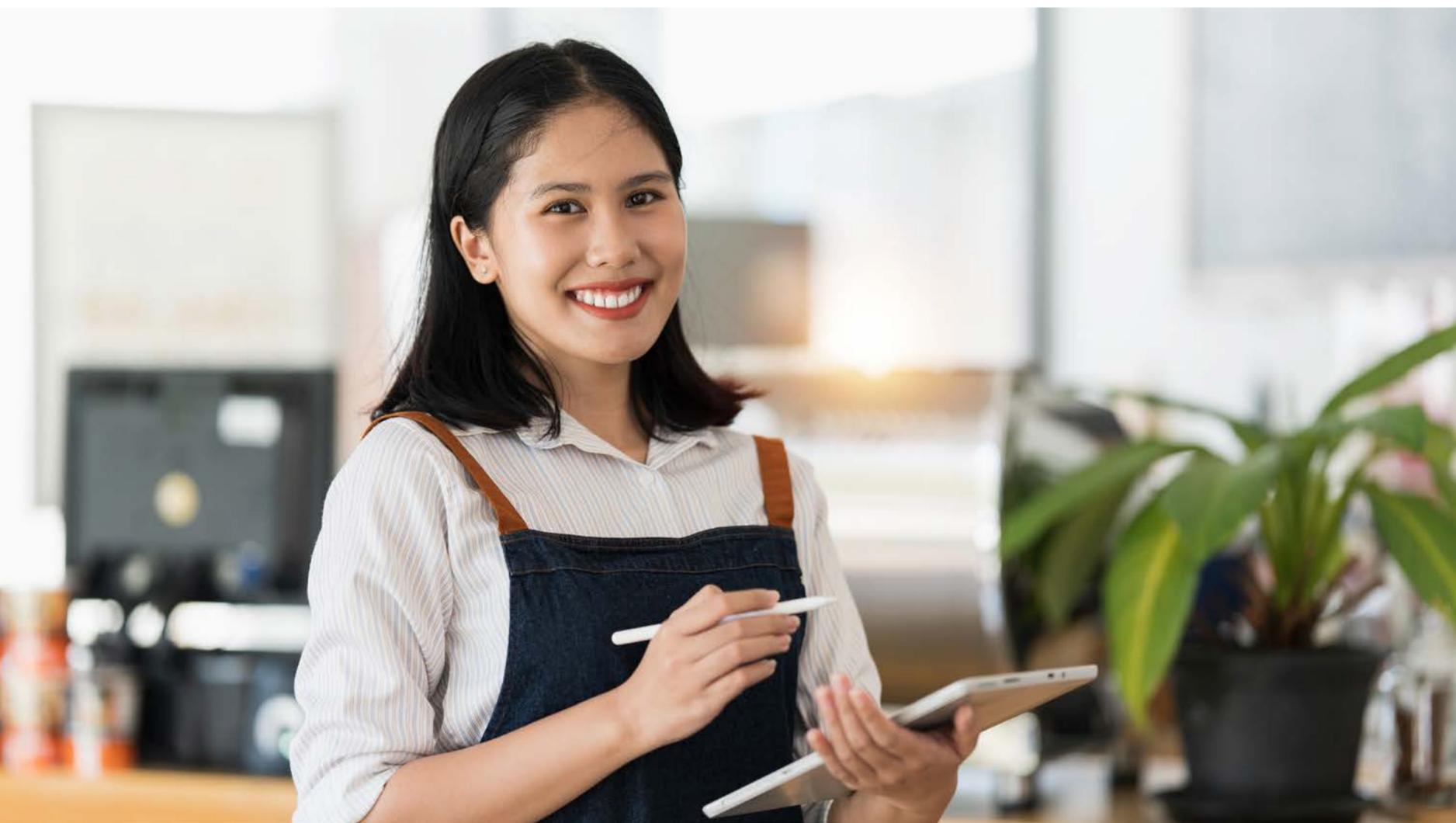


Ofrece bocados ligeros

Si tienes un bar que ofrece comida, trabaja en estrecha colaboración con los chefs para crear pequeños platos que complementen tus cócteles. Esto mejorará la experiencia general de los clientes y generará mayores ganancias.

INTRODUCE MENÚS CON CÓDIGO QR PARA MAYOR RAPIDEZ

Para acelerar el proceso de pedido, implementar un menú digital puede generar clientes más satisfechos y aumentar las ventas. Los menús con códigos QR también se pueden actualizar fácilmente, lo que le permite agregar promociones. También tienen el beneficio adicional de reducir los costos de impresión y mejorar su huella de carbono.



..... DIAGEO

BAR ACADEMY

.....

CÓMO ATRAER MÁS CLIENTES

Un bar exitoso se centra en ofrecer lo básico, incluidas bebidas de primera calidad y un excelente servicio al cliente.

// NO ES NECESARIO ENTRETENER A TODAS LAS PERSONAS QUE ENTREN POR LA PUERTA. TENER LA CAPACIDAD DE LEER A LAS PERSONAS ES UNA DE LAS HABILIDADES MÁS SUBVALORADAS QUE ALGUIEN PUEDE TENER EN LA INDUSTRIA DE SERVICIOS. //

– Emilio Di Salvo, Bar Manager at Satan’s Whiskers.

Perfeccionar los conceptos básicos sin duda generará más tracción para su bar. Asegúrate de brindar una experiencia excelente y única a tus clientes en cada ocasión logrando que vuelvan a por más.

CÓMO LEER A TU CLIENTE

1. Si un cliente quiere hablar contigo, te hará preguntas.
2. Muestra interés en ellos y pregúntales sobre ellos mismos.
3. Al explicar algo, asegúrate de ser inclusivo, claro y conciso.
4. Lee su lenguaje corporal; por ejemplo, si quieren tomar una copa tranquilamente, déjalos.

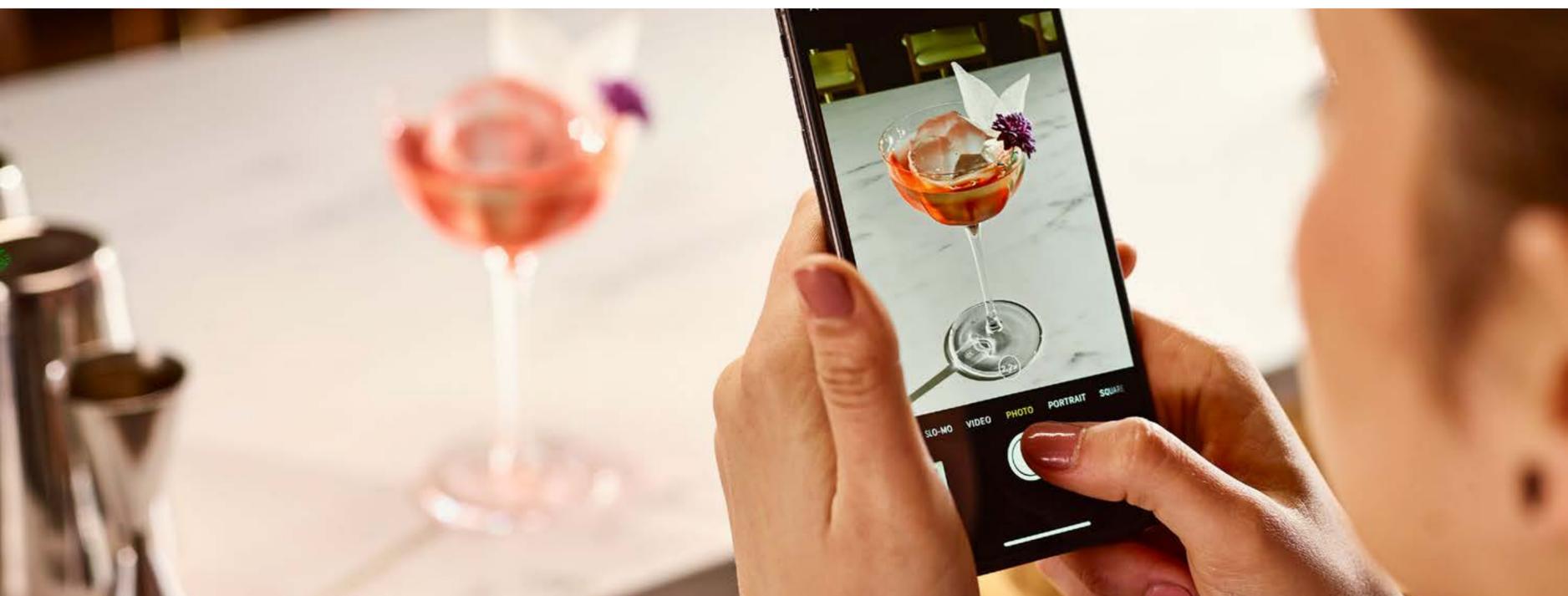


CUÉNTALE AL MUNDO SOBRE TU BAR

En el mundo digital, es fundamental tener una presencia activa en las redes sociales. Es una excelente manera de interactuar con tus clientes potenciales en línea y crear contenido que genere interés antes del gran evento, lo que en última instancia atraerá a más clientes a tu negocio.

Otras actividades promocionales:

- **Carteles:** Colgar carteles con antelación a la ocasión especial ayuda a crear conciencia y atraer aún más clientes.
- **Boletín informativo:** Mantén un contacto regular con tus clientes para fomentar la relación, generar conciencia de marca y aumentar la retención de clientes. Por ejemplo, promociona los eventos en tu bar y ofréceles un adelanto exclusivo del menú de cócteles personalizados antes del gran día.



APROVECHA AL MÁXIMO LA OPORTUNIDAD OCASIONAL

Promociones de bebidas



Estas ofrecen a los clientes una experiencia que vale la pena, lo que puede aumentar la satisfacción general del cliente e influir en un boca a boca positivo. Organiza tus promociones de bebidas para aumentar el flujo de clientes y las ventas, mientras mantienes un servicio responsable.



Proyecciones de deportes en vivo múltiples

Si es posible, organice más pantallas para mostrar el gran juego para satisfacer la demanda.



Entretenimiento en vivo

Durante las festividades, organízate con anticipación y disfruta del mejor entretenimiento en tu bar.

..... DIAGEO

BAR ACADEMY

.....

Suscríbete al [Newsletter](#) de Diageo Bar Academy
Directamente en tu bandeja de entrada, manteniéndote al tanto de las
tendencias más destacadas y las últimas noticias de la industria de bebidas cada mes