

ESTABLECIENDO FUNCIONES EFECTIVAS DE EQUIPO EN UN MUNDO POSPANDÉMICO

Planifique y establezca roles clave para su negocio antes de reabrir. A continuación se presentan algunas consideraciones clave y roles de ejemplo que ayudarán a desarrollar roles existentes o introducir nuevos según lo requiera su establecimiento.

*Consulte la legislación y las directrices específicas de la **OMS** y de su país en todo momento.

CONSIDERACIONES CLAVE

ENTRENAMIENTO DE EQUIPO

Lo principal que debes considerar es que habrá algunas actividades que tu personal tal vez nunca haya hecho antes. Así que asegúrate de haber entrenado al personal a altos estándares en cada nuevo rol, haciéndolos sentir confiados en sus nuevas responsabilidades.

DESCRIPCIÓN DE ROLES

Ten en cuenta que es posible que tu personal deba asumir responsabilidades adicionales o un rol que puede requerir que se concentren más en ciertas tareas que no le son familiares o demandan excelencia. Deben ser conscientes de que esas tareas son extremadamente importantes, por ejemplo, dar la bienvenida a los invitados e indicarle su lugar o un correcto saneamiento de baños.

GRAN HOSPITALIDAD

Dar a los huéspedes una cálida bienvenida será fundamental para retener y aumentar pisadas durante este tiempo. Asegúrate de tener personal al frente de tu local en el que puedas confiar para ser la cara del negocio.

LIDERAZGO FUERTE

A medida que los equipos cambian y el personal asume responsabilidades nuevas o ya existentes, asegúrate de que la administración y/o los líderes del equipo estén revisando continuamente cómo el personal está lidiando con esas nuevas responsabilidades y haciendo ajustes en consecuencia.

INTEGRA LA OPINIÓN DEL CLIENTE

Asegúrate de que tu equipo recopile comentarios de los clientes que luego puedan aplicar a tu establecimiento y poder adaptarse a las necesidades del cliente. Puedes encontrar que necesitas enfocarte en diferentes áreas antes de reabrir tu local.

EQUIPOS DE TURNO

Para empresas más grandes, considera mantener las mismas agrupaciones de personal. Esto minimiza el riesgo de que todo el personal esté fuera de acción si alguien se enferma.

¡VAMOS EQUIPO! ROLES Y RESPONSABILIDADES CLAVE PARA LA REAPERTURA



DIRECTOR DE OPERACIONES

ROL:

Instrumental cuando viene a implicaciones más amplias para el negocio.

RESPONSABILIDADES:

Planificación e implementación de nuevas prácticas laborales, supervisión del diseño del lugar, nuevas ideas comerciales, gestión de personal en general y comunicación con los huéspedes.



GERENTE DEL BAR

ROL:

Gestionar y supervisar todas las operaciones del bar.

RESPONSABILIDADES:

Revisión de inventario y menú, prueba y revisión de nuevas formas de trabajo, normas de conducción del equipo, formación del personal y estricta adherencia a higiene y seguridad.



ANFITRIÓN

ROL:

Dar la bienvenida a los invitados. Si tu establecimiento no ha tenido previamente un anfitrión, introducir una figura así para tu local será clave.

RESPONSABILIDADES:

Cumplir con todo el protocolo necesario incluido controles de temperatura y recolección de datos de contacto de los invitados, mientras también hace sentir seguros y cómodos a los clientes cada vez que visiten tu negocio.



MOZOS/CAMAREROS

ROL:

Con un mayor servicio de mesa requerido en gran parte de los lugares de la industria, los camareros serán la parte central de tu negocio.

RESPONSABILIDADES:

Servir bebidas y comida a las mesas, cumpliendo medidas de higiene, pagos seguros y buena comunicación con los clientes.



BARTENDERS

ROL:

Entrega de bebidas y cócteles al más alto nivel.



PERSONAL DE SEGURIDAD

ROL:

Gestión de multitudes.

RESPONSABILIDADES:

Asegurarse de que los huéspedes respeten las medidas de distanciamiento y asegurarse de que la experiencia del huésped se sienta protegida desde el primer momento.



CHEF/COCINERO

ROL:

Administrar todo lo referido a la cocina del establecimiento: considerar contratar a un cocinero extra o mejorar las habilidades de un cocinero existente.

RESPONSABILIDADES:

Supervisar las medidas de higiene y seguridad pertinentes, aportar información sobre las opciones del menú de alimentos y capacitar al personal para que pueda hablar de ellos con confianza ante los clientes.



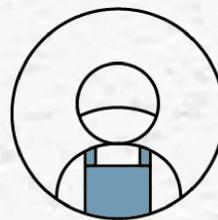
CONTROL DE HIGIENE

ROL:

Encargado de controles higiénicos.

RESPONSABILIDADES:

Verificar que las mesas y los baños estén limpios y que el equipo de protección del personal se use de manera adecuada y cómoda. Este es un papel particularmente importante para lugares más grandes.



EQUIPO DE LIMPIEZA

ROL:

Equipo separado para permitir que los camareros/bartenders se concentren en atender a los clientes y preparar bebidas.

RESPONSABILIDADES:

Realizar la limpieza en cada turno, puede hacerse con varias personas por turnos y pueden rotar para hacerlo.