

LOS BANQUETES

Es una organización y un desarrollo de actos cuyo fin único y primordial es el servicio de un almuerzo, cena, aperitivo o similar, con motivo de alguna celebración, bien de carácter familiar o privado o bien de carácter social o público (congreso, despedida de trabajo, conferencia...).

ORGANIZACIÓN DE DEPARTAMENTO.

Análisis de la oferta.

El establecimiento ofrece:

1. Tipos de salones.
2. Espacios abiertos (hall, terrazas, jardines...).
3. Tipos de servicio (servicio buffet (asistido o no asistido), emplatado o a la inglesa, almuerzo, aperitivos, cenas, vino español...)
4. Elementos materiales complementarios (vidrio, capacidad para poner diapositivas, micrófonos...)
5. Servicios complementarios (orquesta, azafatas, traductores, interpretes, secretarias...)
6. Tipos de servicio que se puede prestar (bodas, comuniones, aniversarios, congresos, ruedas de prensa, ferias, exposiciones, acontecimientos benéficos...).

Conocimiento de la oferta.

El responsable de banquetes debe conocer todas las posibilidades del establecimiento. Este será el maître en colaboración con cocina en un establecimiento pequeño, el departamento de banquetes en colaboración con el jefe de cocina, maître, director del establecimiento y el director de comidas y bebidas en un establecimiento grande.

- Cuales son las superficies y capacidades máximas de los salones o espacios para distintas situaciones u ofertas.
- Disponer de una oferta de comidas o bebidas suficientemente variada para ofrecer al cliente; escrita para presentar al cliente y valorada para nuestras referencias, con el precio de coste y el precio de venta.

- Debe tener información para adquirir o controlar los alimentos y/o servicios, teniendo conocimiento, lo más actualizado posible de su valor.
- Conocer bien los recorridos por dentro del establecimiento que pueden realizar los participantes.
- Conocer perfectamente las medidas de seguridad del establecimiento y transmitir las al personal que participe en los servicios, sobre todo los extras.
- Conocer bien las existencias de que se dispone (mesas, tableros, vajilla, cubertería...)

Contratación de servicios.

El inicio de la contratación de un servicio comienza cuando el posible cliente nos demanda información bien de manera personal o utilizando el fax, carta, Internet...

El establecimiento debe

1. Mostrar por escrito sus ofertas valoradas (menú, lo que solicite).
2. Enseñar los locales, los salones y cualquier superficie que tenga que ver con el establecimiento.
3. Si es posible y necesario montar una mesa tipo o cualquier otro servicio o elemento que contribuya a que el cliente tenga un mayor conocimiento de lo que se le ofrece.
4. Explicar con claridad el esqueleto del montaje.
5. Fijar un precio definitivo, la forma y el momento del pago, el depósito, arras o fianza, y la duración del servicio.
6. Explicar y dar normas sobre el aparcamiento, de llegada o recepción o acogida del cliente.

El establecimiento debe solicitar al cliente

1. El nombre de la entidad o persona que solicita el servicio.
2. El nombre de la persona o de la entidad que se responsabiliza del pago.
3. El nombre de la persona que va a actuar como interlocutor con el establecimiento (persona de contacto).
4. La fecha y hora del servicio.
5. Un número garantizado de participantes.
6. Las personas más relevantes que participen o asistan al evento.

7. Si desea algún trato especial para alguna o más personas (dietas u otros).
8. Si se desea personalizar las mesas.
9. Los extras especiales no fijados en la oferta normal (orquesta, payasos...), es decir, los elementos o servicios complementarios.
10. La hora de llegada de los participantes o invitados y hora aproximada de finalización.
11. Si se necesita habitaciones, en caso de un hotel.
12. Si se necesita algún servicio especial de camareros, peluquería, niñeras; en caso de un hotel.
13. La firma del contrato de servicio, explicándolo todo.

Si el cliente utiliza el teléfono:

Los datos que le pedimos son los del apartado anterior, la explicación por parte del establecimiento de cómo llevarse a cabo el servicio solicitado por el cliente previamente.

Si utiliza otros medios:

En caso de que utilice otros medios (carta, fax, correo electrónico, telex, Internet...) nos pondremos en contacto con la menor brevedad posible.

Se enviará una completa información de nuestro establecimiento (menús, oferta de menús, precios... y todo aquello que le pueda ser de interés).

Ésta información ha de ir acompañada de una tarjeta de la persona que le va a poder ayudar y atender.

Al cabo de un período prudencial (+/- 15 días), nos ponemos en contacto si es posible con él telefónicamente (y sino por carta...).

Coordinación de servicios.

Desde el momento en que el cliente acepta el servicio que le ofrecemos, es decir, la contratación es firme y segura (incluso el cliente ha dado un depósito o señal) el establecimiento debe informar a todos los departamentos correspondientes que estén afectados.

Esta información será por escrito (fotocopia del informe de banquetes). Los departamentos deben firmar el acuse del recibo de la misma. Los departamentos pueden verse más o menos implicados en función de las características del servicio.

Los servicios que pueden prestar al acontecimiento son en general:

Cocina:

Preparación de comidas y bebidas.

Restaurante:

Bar, banquetes, montaje, preparación para el servicio, posible servicio de bar, contratación de extras, servicio de cafés, licores, etc... desmontaje.

Departamento de pisos:

Ropa para el servicio (uniformes), limpieza de salones, aseos, decoración de mesas.

Recepción:

Proporcionar habitaciones.

Economato y bodega:

Previsiones de comida y bebida.

Servicios técnicos:

Instalaciones especiales (megafonía, vídeo, pantalla...)

Mayordomía:

Preparación del equipo y material necesario, control del mismo y recogida.

Conserjería:

Organización de parking, señalización en el hotel, teléfonos, recepción de mensajes.

Administración:

Encargado de la contratación de los extras, control y pago de los mismos.

Cobro de la factura que va a generar el banquete, evaluación y control de costes del banquete.

Prestación del servicio.

1. Montaje.

- Un planning o esqueleto de la distribución de las mesas y sillas.
- Siempre se deberá prever un 10% más de los servicios garantizados y elementos complementarios.
- Conocer el menú o el contenido para saber que tipo de servicio vamos a dar.
- Designar el personal y responsable del montaje.
- Tener en cuenta las restricciones, gustos o colores en los montajes y en la decoración.

- Prever zona EXTERNA de fumadores.
- Efectuar limpieza general de suelos y mobiliarios, etc...
- Revisar las luces y el aire acondicionado.
- Preparación de bebidas, pan, licores, material necesario para el servicio (pinzas, cazos...).

2. Designar rangos:

- Resulta fundamental definir como se van a distribuir el personal para que la prestación del servicio sea correcta y coordinada.
- El encargado de rango debe conocer muy bien a los empleados para que a la hora de designar los rangos no presenten diferencias en cuanto a su eficacia (lento- rápido).
- Asimismo es fundamental que todos entiendan que forman parte de un equipo, aunque dividido en rangos, y que el éxito de la operación depende de la colaboración y apoyo entre unos y otros.

3. Calculo del material para banquetes:

- Para saber con exactitud el material que necesitamos tener a punto, debemos conocer dos datos fundamentales; el tipo de menú elegido y el número de comensales.
- Para cristalería, vajilla y cubertería añadiremos un 20% para cubrir roturas y cambios, etc...
- Para lencería o mantelería hay que calcular un porcentaje extra (el doble en servilletas si hay cambio de),
- Si el banquete se va a dar fuera del establecimiento es recomendable llevar un pequeño stock del material, puesto que será más difícil reponerlo en caso necesario.

3. Prestación propia del servicio:

- Tener en cuenta posibles restricciones alimentarias de los invitados (dietéticas, religiosas, etc...).
- Explicar al personal el tipo de servicio y el protocolo del mismo. Que el personal se sitúe en el lugar asignado.
- Hay que recibir a los clientes y ayudarles a acomodarse.

- Se iniciará el servicio según las normas establecidas; protocolo que se va a seguir, presentación de platos, siempre por el mismo orden y ritmo.
 - Se estará pendiente de las mesas; pan, bebidas...
 - Todo lo retirado se ha de llevar inmediatamente al office.
 - Se ha de seguir prestando atención a los clientes al final, al mismo tiempo que se va recogiendo. Al final no dar la impresión de que el cliente no está atendido.
 - Para que el ritmo del servicio sea adecuado es imprescindible estudiar detenidamente como se desarrolla el mismo. Generalmente, el servicio de platos se hace en todo el salón al mismo tiempo, es decir, los rangos van siguiendo el ritmo marcado por la mesa presidencial. Existe otro sistema que consiste en servir el salón paulatinamente, primero la mesa presidencial y después una tras otra (este método se utiliza en banquetes pequeños).
4. Recogida:
- Recoger todo el material. Ayudar a ordenar el material en el office y si es posible recogerlo para su control y almacenaje.
 - Desmontar el mobiliario si fuera necesario y situarlo en un lugar apropiado.
 - Anotar incidencias del servicio.
5. Evaluación:
- Incidencias del servicio.
 - Obtención de los costes y equiparación con los potenciales.
 - Facturación y cobro.
 - Opinión y evaluación del cliente.

Promoción y venta de banquetes.

Para cualquier producto o servicio que queramos vender, existen dos reglas básicas que no debemos olvidar, en un mercado, por lo general, muy competitivo.

1. Saber quienes son nuestros clientes (futuros) en función de nuestra oferta.
2. Saber cual es nuestra competencia.

Hoy en día el verdadero reto que se plantea es el del “valor añadido” (plus que se agrega al “servicio base”). Es aquí donde está la clave de la promoción y venta.

Protocolo Oficial.

*Bibliografía.

Francisco López- Nieto y Mayo;

“Honores y protocolo, el consultador de los ayuntamientos y de los juzgados” (revista de administración local). C/ Mayor, 20. Madrid (1985).

José Pamar Vázquez;

“Guía del ceremonial y del protocolo”. Ayuntamiento de Santiago de Compostela (1985).

“Prácticas del ceremonial y protocolo”. Ayuntamiento de Santiago de Compostela (1987).

José Antonio de Urbina;

“El arte de invitar. Su protocolo”. Editorial El Ateneo.

LAS PRESIDENCIAS.

Sistema francés.

Los puntos de referencia para marcar la presidencia es la puesta de ingreso del servicio.

Cuando hay ventanas, la primera presidencia mirará a las ventanas y la segunda presidencia se sitúa al frente.

Ventajas:

- Favorece la conversación importante, al estar las dos presidencias próximas (una frente a la otra).
- Permiten una agrupación de los invitados de mayor categoría juntos, formando así un polo de conversación importante, es decir, las personas relevantes están juntas y pueden hablar entre sí junto a los anfitriones.

Inconvenientes:

- Perjudica la conversación en los extremos, al estar la conversación importante en la zona central.
- Los invitados de menor categoría situados en los extremos tienen un carácter pasivo.

- Resaltan las categorías, es decir, ponen en evidencia a los invitados de menor importancia.

Sistema inglés.

El punto de referencia para marcar la presidencia será la entrada de los invitados.

Cuando hay ventanas las presidencias se colocan en las puntas de las mesas. La primera presidencia ha de mirar a la puerta de entrada de los invitados y la segunda presidencia hacia la puerta de entrada de servicio.

Naturalmente todo depende de la situación de las puertas, pero la definición va a ser el lugar de entrada de los invitados, de manera que la primera presidencia reciba de frente a los invitados.

Ventajas:

- La conversación es más uniforme y general, al estar las presidencias en las puntas y a su alrededor los invitados principales.
- Hay dos polos de atención importantes en los extremos.
- Los invitados de menor categoría quedan en el centro, pudiendo incorporarse a cualquiera de las dos conversaciones.
- Disimula las categorías, su situación secundaria, al estar en el centro de la mesa rodeados a derecha e izquierda por los de mayor categoría.

Inconvenientes:

- Al quedar alejadas las presidencias con el largo de la mesa por medio, los invitados relevantes quedan divididos en dos grupos separados por los de menor nivel, por lo que su conversación no es posible.
- Colocación de los comensales en la mesa.

Sistema denominado reloj.

Se sigue el movimiento de las agujas del reloj.

Es una especie de espiral o de círculos concéntricos alrededor de las presidencias.

Los comensales son situados de la siguiente manera:

Derecha.- 1ª presidencia. Izquierda.- 1ª presidencia (1ª A).

Derecha.- 2ª presidencia. Izquierda.- 2ª presidencia (2ª A).

Y así sucesivamente.

Denominado cartesiano.

También llamado en X o en aspas. Sigue el movimiento de una X.

Los comensales son situados de la siguiente manera:

Derecha.- 1ª presidencia. Derecha.- 2ª presidencia.

Izquierda.- 1ª presidencia. Izquierda.- 2ª presidencia.

Y así sucesivamente.

NOTAS:

- Del respeto al invitado.

En algunas circunstancias, por cortesía de la primera presidencia cede su puesto al invitado de honor. Pasando la presidencia a ocupar el puesto de la derecha del invitado.

- De la paridad de los comensales.

El número total de comensales ha de ser par, pero esta regla tampoco es absoluta.

- En comidas con presidencia a la francesa.

Señoras solas.

Han de ser pares.

Caballeros solos.

Puede ser impar, con la ubicación de dos señores en punta (denominada punta doble). Ha de ser la opuesta al punto de entrada del comedor y de un comensal en la otra.

- Ambos sexos o mixtos.

Ha de ser par. En caso de imparidad utilizaremos la solución de la punta doble (en principio, se cubriría en puntas dobles).

- Con presidencia a la inglesa o anglosajona.

El número de comensales por definición ha de ser par.

- De la imparidad de las bandas.

Con presidencias a la francesa el número de comensales por banda ha de ser impar.

- De la maldición del número trece.

Nunca ser 13 en la mesa, pues siempre habrá un comensal que aunque no lo reconozca será supersticioso. Tampoco se harán mesas de 14 comensales por si en el último momento falla uno.

- De la alternancia de los sexos.

Los comensales han de estar colocados hombre, mujer, hombre, mujer, etc...

Si es una comida oficial o de trabajo en la que participen una o varias señoras por su cargo, función o profesión ocuparán el lugar que les corresponde por categoría.

Nunca deben sentarse dos señoras juntas. Nunca debe sentarse una señora en punta de mesa, estas deben ser cerradas por caballeros.

Nunca debe sentarse la esposa junto al marido (descanso matrimonial), cuando la mesa lo permita es conveniente que no este sentado frente a frente a ambos lados de la mesa tampoco.

- Del respeto a la esposa.

Si al ordenar la mesa el marido cae junto a su esposa, el marido cede bajando su puesto, la esposa no. Hay casos en que el marido tiene un cargo, rango que no puede descender un puesto, y desciende la mujer.

COLOCACIÓN DE LOS COMENSALES.

El mesero.

Es un plano de pie donde se colocan unas tarjetas rectangulares en las que figuran el nombre y los cargos de las personas en el mismo orden y posición que tendrán en la mesa propiamente dicha.

Tiene que estar en un lugar visible, junto la entrada del comedor, acompañado de una persona que le vaya indicando al invitado su sitio.

Los paneles.

Este sistema es más eficaz y más sencillo que el mesero.

Consiste en la colocación en lugares visibles paneles con los nombres y los cargos, el número de mesa. Junto a este panel va a ver otro en el que está el planning o croquis con las mesas numeradas.

Las tarjetas- plano individual.

Es una tarjeta doblada de dos caras.

En la cara exterior figurará el nombre, el cargo y el anagrama.

En la cara interior la disposición del salón indicando el número de mesa y el lugar que ocupa el comensal en la mesa.

La tarjeta personal del plato.

Esta tarjeta se utiliza para indicar el puesto de la mesa situada delante y ligeramente a la derecha del plato, le indicará finalmente su sitio en la mesa.

No es costumbre poner esta tarjeta en el lugar de los anfitriones o de las personalidades que presiden la comida.

La tarjeta ha de demostrar con claridad el tratamiento, el cargo, nombre del invitado.

LA COLOCACIÓN DE LAS BANDERAS.

Clases de banderas.

De exterior.

Estas pueden ser de balcón y de mástil. El mástil de balcón tiene que medir 4 metros y el mástil vertical 8 metros.

En ambos casos las medidas de la bandera son iguales; 2'75 m. de largo y 1'50 m. de ancho.

De interior.

Medidas de la bandera son 1'50 m. de largo y 0'80 m. de ancho.

Mástil interior medirá 2'50 m.

Colocación de las banderas (ley 38/81, 28 de octubre).

Cuando se utilice la bandera de España siempre ocupará el lugar más destacado, visible y de honor.

Si junto a ella se utiliza otras banderas, esta ocupará un lugar prominente y de máximo honor. Se entenderá como lugar prominente y de máximo honor, cuando el número de banderas hondean juntas sea impar, la posición central. Si es par, de las dos posiciones que ocupan el centro, la de la derecha de la presidencia si la hubiere o la izquierda del observador.