

HOSTAL EMPÚRIES

FICHA TÉCNICA DE PUESTO

1. Datos generales

Departamento: Sala / Restauración.

Puesto: Camarero/a.

Reporta a: Jefe/a de sala y segundo/a de sala.

2. Misión del puesto

Garantizar un servicio excelente y coherente con el posicionamiento del Hostal Empúries en todos los puntos de venta (desayunos, almuerzos, cenas, bar y eventos). Atender de manera personalizada, contribuyendo a la rentabilidad de F&B y a la satisfacción global del huésped.

3. Principales responsabilidades

3.1. Operativa diaria y organización del servicio

- Montar correctamente los diferentes espacios destinados a los servicios de comida.

3.2. Gestión de servicio (desayunos, almuerzos y cenas)

- Atender las comandas del buffet de desayuno. Limpiar las mesas durante el turno. Reponer alimentos y bebidas.
- Ayudar a recoger el buffet y montar las mesas para el servicio de almuerzo.
- Montar cubiteras, limpiar y poner cubiertos en los gueridones, traer platos y servilletas a los espacios destinados a los servicios de comida.
- Asegurar un correcto traspaso de información entre turnos (incidencias, VIP, eventos, quejas, productos fuera de carta, etc.).
- Apoyar al servicio de bar y terraza durante el transcurso del descanso del personal para cenar.
- Informar al/a la jefe/a de sala de las quejas o malestar de los comensales.
- Atender las demandas de los comensales y coger comandas.

- Garantizar un servicio excelente y coherente con el posicionamiento del Hostal Empúries durante el servicio.
- Montar las mesas para el servicio de desayuno del día siguiente.

3.3. Gestión de equipos, horarios y desarrollo

- Fomentar un buen clima de trabajo, el trabajo en equipo y la comunicación interna.

3.4. Gestión administrativa y comercial

- Impulsar el upselling y cross-selling (aperitivos, maridajes, postres, digestivos, Experiencias 365, etc.).

3.5. Calidad de servicio, estándares, seguridad y sostenibilidad

- Tratar a cada cliente de manera individualizada, manteniendo los estándares de saludo, tiempos de atención y lenguaje de servicio del Hostal Empúries.
- Saludar en menos de 30 segundos y atender al cliente en menos de 3 minutos.
- Cumplir con la normativa de Prevención de Riesgos Laborales y seguridad en sala:
 - Uso de EPI (calzado antideslizante, etc.).
 - Señalización correcta de suelos mojados y zonas de riesgo.
- Integrar criterios de sostenibilidad en el día a día de sala:
 - Uso responsable de agua y energía (grifos, relojes temporizados, luces).
 - Segregación correcta de residuos (envases, papel, orgánico, vidrio, textil).
- Integrar en el día a día los compromisos de sostenibilidad y los objetivos del proyecto Leed Gold y B Corp del Hostal Empúries.

3.6. Herramientas, accesos y relaciones internas

- Avisar al/a la jefe/a de sala de las incidencias diarias que afecten a sala, terrazas y maquinaria para poder informar al departamento competente.

4. Indicadores de desempeño (KPI's)

- Tiempo medio de saludo al cliente < 30 segundos.
- Tiempo medio de primera atención efectiva < 3 minutos.
- Cumplimiento de estándares de montaje y servicio.

5. Perfil y requisitos del puesto

5.1. Formación y experiencia

- Formación en Hostelería, Restauración o similar (valorable).
- Experiencia mínima de 1 año en restauración.

5.2. Competencias clave

- Alta orientación al cliente y vocación de hospitalidad.
- Habilidades de comunicación, empatía y gestión de conflictos.
- Organización, planificación y capacidad de priorización.
- Atención al detalle (montajes, tiempos, presentación) y exigencia en la calidad del servicio.
- Flexibilidad y adaptación a la estacionalidad y a cambios de última hora (clima, ocupación, eventos).

5.3. Idiomas

- Catalán y castellano nativos o nivel equivalente.
- Valorables francés e inglés conversación fluida.

5.4. Conocimientos técnicos

- Conocimiento de técnicas de servicio de sala y protocolo.
- Valorables conocimientos de vinos y bebidas.
- Manejo de herramientas de gestión: TPV (Revo).

6. Condiciones del puesto y desarrollo

- Tipo de contrato: Indefinido.
- Jornada Completa (40h semanales); calendario según necesidades operativas y estacionales.

6.1. Formación y desarrollo:

- Plan de formación continua en servicio de sala, vinos/producto, herramientas de gestión y sostenibilidad.
- Posibilidades de evolución hacia posiciones de mayor responsabilidad en F&B (jefe/a de sector), según desempeño y desarrollo.