DIAGEO

BAR ACADEMY

RAISE THE BAR

# TURNOS AJETREADOS:
## UNA GUÍA PARA EL ÉXITO

DIAGEO

BAR ACADEMY

# INTRODUCCIÓN

**"EL TRABAJO QUE TODOS COMPARTIMOS, ESPECIALMENTE DURANTE LOS PERÍODOS DE MAYOR OCUPACIÓN, ES AGOTADOR EMOCIONAL Y FÍSICAMENTE, PERO EL ENTUSIASMO Y EL CUIDADO PARA BRINDAR UNA GRAN CALIDAD DE SERVICIO A NUESTROS CLIENTES ESTÁ SIEMPRE PRESENTE."**

– Emilio Di Salvo, Bar Manager 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 hacerlo bien en estas ocasiones para:

- **Atraer más clientes**
- **Aumentar la rentabilidad**

Para preparar mejor tu bar para estos días cruciales, aquí encontrarás algunos consejos y sugerencias expertas de Emilio Di Salvo, Bar Manager de Satan's Whiskers, sobre cómo gestionar con éxito esos períodos de mucha actividad.

# EN ESTA GUÍA APRENDERÁS CONSEJOS PROFESIONALES SOBRE CÓMO:

1. **Configurar tu barra de manera eficiente; incluyendo organización de tu puesto de trabajo, conciliación de stock y procesos eficientes**
2. **Planificar y preparar tu fuerza laboral más sólida**
3. **Crear bebidas fáciles de preparar**
4. **Diseñar una carta de cócteles sencilla y personalizada**
5. **Atraer clientes a tu bar**

DIAGEO

BAR ACADEMY

# CONFIGURA TU BARRA DE MANERA EFICIENTE

El arte de gestionar un turno de bar con picos de trabajo implica tener un bar bien abastecido y un puesto de trabajo organizado y eficiente.

## 1. CÓMO CONFIGURAR UNA ESTACIÓN DE TRABAJO ORGANIZADA

Encuentra una manera de configurar tu barra y mantenla firme. La memoria muscular es una parte importante para ser rápido y eficiente. Sin embargo, si los miembros de tu equipo quieren configurar sus estaciones de trabajo de manera diferente y eso no obstaculiza los sistemas implementados ni el flujo de trabajo, entonces esto también es excelente.

Todo lo que necesitas antes de un turno ocupado debe estar a tu alcance. Esto lo permitirá tener una rejilla rápida con líquidos, herramientas y garnishes preparadas.

### RECOMENDACIÓN

En Satan's Whiskers, para evitar en la medida de lo posible dar la vuelta, tienen "botellas tramposas" para cualquier contenido inferior a 15ml en la parte superior de la barra. Esto les ayuda a mantener una conversación con sus clientes mientras operan a un ritmo más rápido.

## 2. TEN UN BAR BIEN ABASTECIDO

Antes de un período de mucha actividad, tu bar debe estar bien abastecido para no tener ningún problema. Deberías considerar pedir más existencias de lo habitual para prepararte para un gran volumen de pedidos.

### RECOMENDACIÓN

Todos los lunes se realiza un recuento de existencias en Satan's Whiskers y los pedidos se realizan semanalmente, lo que significa que rara vez se quedan sin artículos oscuros y están completamente preparados antes de un período de mucha actividad.

## 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 bar esté limpio antes del turno y limpia sobre la marcha para mantener un servicio rápido y de alto nivel.
- **Orden de servicio:** prepara varias bebidas a la vez y comprende el orden del servicio.

---

**RECOMENDACIÓN:** En Satan's Whiskers, Primero se preparan bebidas sin hielo como cervezas y vinos, seguidos de cócteles con hielo.

---

Es entender que una vez que se hace cualquier bebida, está en su mejor momento. Esta práctica se conoce como "construcción circular" y se puede aplicar a cualquier configuración de barra. Sin dudas, te hará más eficiente en el proceso de elaboración de múltiples bebidas y, al mismo tiempo, mejorará la calidad de tus bebidas.

DIAGEO

BAR ACADEMY

# PLANIFICA Y PREPARA TU FUERZA LABORAL MÁS SÓLIDA

## PUNTO DE VISTA

Es temporada navideña o se acerca la final de la Liga de Campeones y necesitas el equipo más fuerte listo para un turno ajetreado. Todos conocemos la batalla de trabajar durante este período o disfrutar de las celebraciones. La mejor y más justa forma de gestionar a tu personal antes de estos períodos de gran actividad es un **sistema de turnos.**

## 1. ELIGE EL MEJOR EQUIPO

Intenta tener un equipo que sea competente en diferentes áreas para brindar más flexibilidad al redactar su lista de turnos. Esto garantizará que los miembros más fuertes de tu personal estén donde deben estar y reciban el apoyo necesario de miembros expertos del equipo cuando sea necesario.

## 2. COMPARTE LA CARGA DE TRABAJO

Divide los turnos para asegurarte de dividir la carga de trabajo entre el personal de la manera más justa posible y de que el equipo tenga un descanso vital. También vale la pena tener un par de manos extra y miembros del equipo en espera si tu bar es tan impredecible como Satan's Whiskers. Estos miembros adicionales del equipo permiten que cualquier persona, en cualquier momento, se tome un respiro de cinco minutos.

# 3. SISTEMA DE RECOMPENSAS

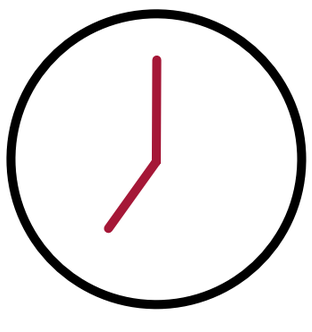
Es una buena idea incentivar al personal durante los períodos de mayor actividad, es decir, recompensarlos después del turno. Si bien Satan's Whiskers no cuenta con un plan de incentivos, sí tienen un cargo por servicio basado en el desempeño en cada factura. Durante los períodos de mayor actividad, el cargo por servicio está en su punto máximo y se refleja en las nóminas del personal; esto es una indicación de un trabajo bien hecho y una confirmación de que el personal está operando a un alto nivel.

DIAGEO

BAR ACADEMY

# CREA BEBIDAS FÁCILES DE PREPARAR

Si está buscando una forma eficiente y eficaz de preparar cócteles de alta calidad y rápidamente, entonces la **preparación por lotes** es tu respuesta. Preparar cócteles en lotes es una opción inteligente para las horas de servicio ocupadas - puedes beneficiarse de:

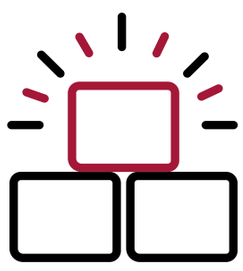


Más tiempo para comprometerse con los clientes

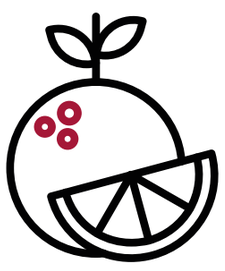
Más tiempo para centrarte en la presentación

Teatro y emoción alrededor del servicio

Consistencia para bebidas de gran sabor



Tu local destaca entre la multitud



Reducir el desperdicio de ingredientes

Mayor velocidad de servicio

¿Listo para experimentar con el procesamiento por lotes?
No te pierdas este video para aprender a preparar un Negroni.

# CONSEJOS PARA UNA PREPARACIÓN FÁCIL

## 1.HIELO:

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

## RECOMENDACIÓN

Para evitar que el hielo se rompa cuando se vierta el líquido, asegúrate de que esté lo más frío posible o cambia la configuración de temperatura del congelador para que esté un poco más caliente, o preferiblemente ambas cosas.

## 2. INGREDIENTES:

Si tu barra utiliza muchos ingredientes caseros, necesitarás mucho trabajo de preparación. Divide tus patrones de turnos para que un miembro del equipo trabaje en el turno de preparación y la semana siguiente esté en servicio. (Para garantizar que haya inconsistencias, cada miembro del equipo necesitará seguir instrucciones claras).

DIAGEO

BAR ACADEMY

# DISEÑA UN MENÚ SENCILLO A MEDIDA

Se recomienda que diseñes tu menú antes de estos períodos de mayor actividad 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.

## RECOMENDACIÓN

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

## CONSEJOS:

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

**Coincidir con la temática**
Ya sea el Día de San Patricio, Halloween o la final de la Copa FA, piensa en bebidas o sabores asociados con tu tema y basa tu menú en torno a ellos. Darle a tus cócteles su propio nombre también creará una buena vibra.

**Sé inclusivo**
Es importante atender a todos. Ten al menos una o dos opciones de cócteles con **baja graduación o sin alcohol**.

**Mantente equilibrado y concentrado**
Asegúrate de que haya un buen equilibrio de sabor, pero también desde el punto de vista logístico: una vez que pasa de cinco o seis cócteles, aparece la complejidad. Más cócteles significa más para que tu personal memorice y prepare.

**Ofrece aperitivos**
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.

# INTRODUCIR MENÚS QR PARA MEJORAR LA VELOCIDAD

Para acelerar el proceso de pedido, implementar un menú digital puede generar clientes más felices y mayores ventas. Los menús de **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 enfoca en lograr lo básico correctamente, incluidas bebidas de primera y un excelente servicio al cliente.

> **"NO TIENES QUE ENTRETENER A CADA PERSONA QUE ENTRA POR LA PUERTA. TENER LA CAPACIDAD DE LEER A LAS PERSONAS ES UNA DE LAS HABILIDADES MÁS SUBESTIMADAS QUE ALGUIEN PUEDE TENER EN EL SECTOR SERVICIOS"**
>
> – Emilio Di Salvo, Bar Manager en Satan's Whiskers.

Perfeccionar lo básico sin duda creará más atracción hacia tu barra. Garantizar que ofreces una experiencia excelente y única a tus clientes en todo momento hará que vuelvan por más.

## CÓMO LEER A TUS CLIENTES

1. Si un cliente quiere hablar contigo, te hará preguntas.
2. Muestra interés por 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 quiere tomar una copa tranquilamente, déjalo.

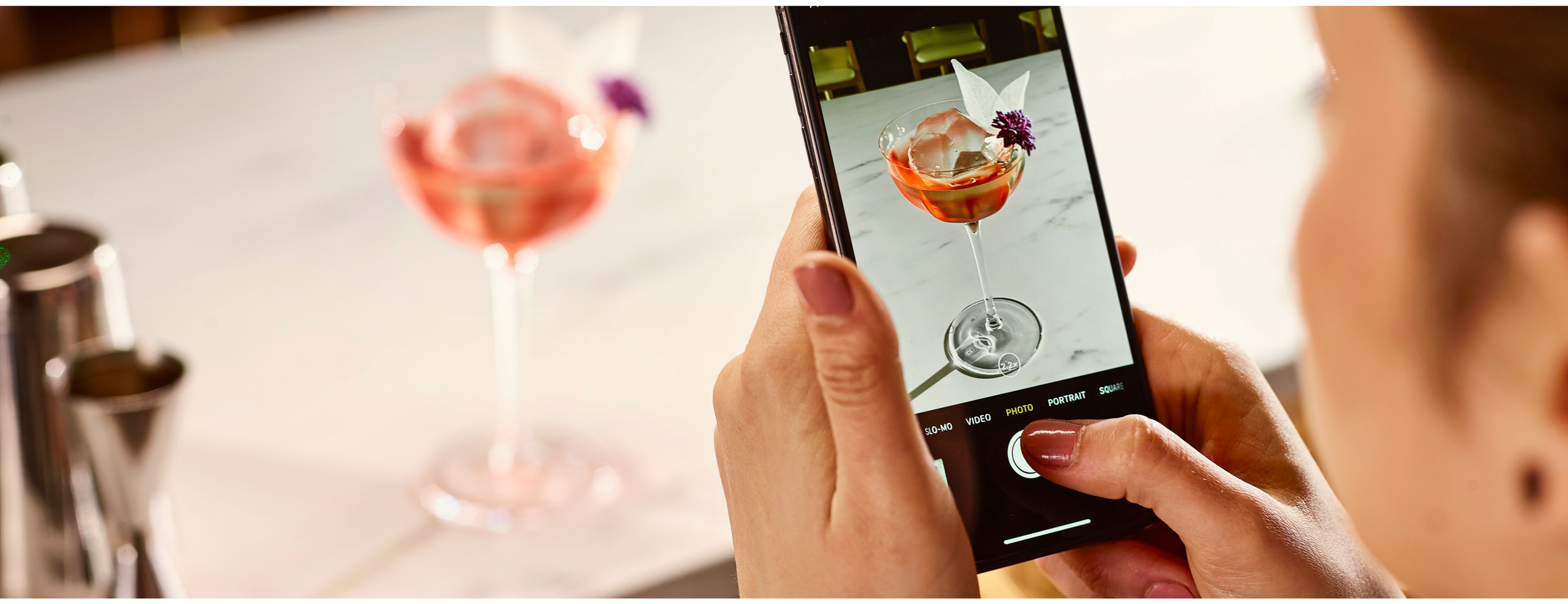
# CUÉNTALE AL MUNDO SOBRE TU BAR

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

Otras actividades promocionales:

- **Posters:** Colgar carteles antes de la ocasión especial ayuda a crear conciencia y atraer aún más clientes.

- **Newsletter:** 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 personalizado antes del gran día.




# MAXIMIZA LA OPORTUNIDAD OCASIONAL

- ☑ **Promociones de bebidas:** brindan a los clientes una experiencia con una buena relación calidad-precio, que puede aumentar la satisfacción general del cliente e influir en el boca a boca positivo. Organiza tus promociones de bebidas para aumentar la afluencia y las ventas, manteniendo al mismo tiempo un servicio responsable.
- ☑ **Proyecciones deportivas en directoo**: si es posible, organiza más pantallas para mostrar el gran juego para atender a todos.
- ☑ **Entretenimiento en vivo**: durante las festividades, ¿a quién no le gusta el entretenimiento en vivo? Organízate temprano y disfruta del mejor entretenimiento en su bar.

DIAGEO

# BAR ACADEMY

Suscríbete a la newsletter de Diageo Bar Academy, directamente a tu bandeja de entrada, que te mantendrá informado sobre las últimas tendencias y las últimas noticias en la industria de las bebidas cada mes.