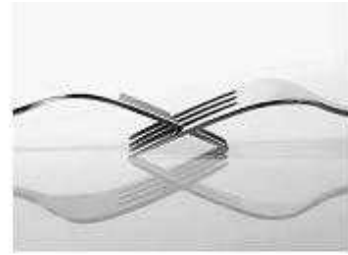


quality concepts

RECURSOS HUMANOS
EN HOSTELERÍA



Manual de Banquetes -EXTRACTO-

PUEDE PEDIR EL MANUAL COMPLETO EN WWW.QUALITY-CONCEPTS.NET

Este documento está licenciado única y exclusivamente a ABC Hotels para su uso interno de formación y calidad.

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o transmitida en manera alguna ni por ningún medio, ya sea eléctrico, químico, mecánico, óptico de grabación o fotocopia, sin permiso previo de Quality Concepts.

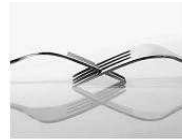


ÍNDICE

1. INTRODUCCION	4
2. OBJETO	5
3. ALCANCE	5
4. PERSONAL	5
5. DESCRIPCION DE PUESTOS DE TRABAJO	6
5.1. Jefe de Banquetes	6
5.2. Comercial de Banquetes	7
5.3. Maître de Banquetes	8
6. TIPOS DE EVENTOS	9
7. DESARROLLO	9
8. ANTES DE LA COMERCIALIZACION	10
8.1. Diseño y planificación de Menús	10
8.2. Tipos de Menú	10
8.3. Algunas reglas de base	13
8.4. Estudio de Espacios (Salas, Terrazas, Jardines, Discoteca, etc.)	14
8.5. Presupuestos	16
9. ACCIONES COMERCIALES	16
9.1. Documentos de apoyo del departamento comercial	19
10. LA VISITA DEL CLIENTE	21
11. EL CONTRATO	24
12. LA ORGANIZACIÓN PREVIA	25
12.1. Orden de Servicio	25
12.2. Reunión con los diferentes departamentos	27



13. TIPOS DE MONTAJE	27
14. PREVIO Y DURANTE EL EVENTO	29
14.1. Algunos ratios	29
14.2. Limpieza en Sala	29
14.3. Montaje en Sala	31
14.4. Servicio en un banquete	32
15. DESMONTAJE DEL EVENTO	33
16. DESPUES DEL EVENTO	34
16.1. Control de costes reales	34
16.2. Facturación	34
16.3. Carta de evaluación – Encuesta de calidad	35
17. PROBLEMAS TIPICOS Y SOLUCIONES	36
18. LOS MAYORES RETOS DEL DEPARTAMENTO	38
19. RESOLUCION DE QUEJAS E INCIDENCIAS	42



1. TIPOS DE EVENTOS

Un banquete es una comida espléndida a la que concurren muchas personas para celebrar algún acontecimiento especial. Dado el gran incremento que debido a la vida moderna y el progreso que ha tomado el turismo, la extensión de contactos internacionales y de ámbito nacional, por la facilidad que representa el viajar de un lado del mundo a otro, han traído como consecuencia el poder celebrar en los Hoteles y en los centros de convenciones un sin número de congresos, conferencias y reuniones de negocios; encaminadas a fomentar los contactos culturales y comerciales.

Cada tipo de evento tiene sus particularidades y los clientes vendrán con necesidades diferentes. Es importante tener claro qué tipo de eventos permitiremos en el hotel. Igualmente, las instalaciones propias del hotel podrán limitar el tipo de eventos que se puedan organizar.

Los Eventos se clasifican en:

- Bodas
- Comidas de Negocios
- Cenas de Gala
- Homenajes
- Cenas Especiales (Fin de Año, San Valentín, Reyes, etc)
- Seminarios
- Presentaciones (personajes, libros, productos, campañas...)
- Congresos y convenciones
- Conferencias
- Cumpleaños, Aniversarios, Comuniones, etc
- Cócteles
- Rueda de prensa
- Desfiles de Moda
- Reuniones de empresa



2. DESARROLLO

El desarrollo del departamento de Banquetes se divide en varias etapas bien definidas:

➤ **Antes de la comercialización**

1. Diseño y planificación de Menús
2. Estudio de Espacios (Salas, Restaurantes, Jardines, Discoteca, etc)
3. Presupuestos
4. Acciones comerciales

➤ **Antes de la aceptación del presupuesto**

5. Visita del cliente y presentación de las instalaciones
6. Estudio de posibilidades y variaciones
7. Negociación
8. Información sobre políticas de cancelación

➤ **Después de la aceptación del presupuesto**

Este punto es el más largo puesto que incluye todo el proceso de planificación, organización y montaje.

9. Recibir depósito y firmar contrato del evento
10. Planificación y organización logística
 - (los puntos se desarrollan más en profundidad a continuación)

➤ **El día del Evento**

➤ **Después del Evento**



3. ANTES DE LA COMERCIALIZACION

3.1. **Diseño y planificación de Menús**

El diseño y planificación de menús es un trabajo de equipo. El Jefe de Banquetes debe colaborar con el Jefe de Cocina para diseñar los menús que el hotel va a ofrecer para cada tipo de evento.

El número y tipo de menús dependerá del tipo de eventos que el hotel vaya a proporcionar. Es decir, no es lo mismo crear un menú para una boda que para una cena de empresa.



En este apartado es muy importante tener bien claro el presupuesto del departamento y los objetivos que debe lograr. El Jefe de cocina deberá elaborar menús que respeten los márgenes establecidos por el departamento, y que puedan ser vendidos a un precio adecuado por el departamento de Banquetes.

3.2. Tipos de Menú

a. Cóctel / Aperitivo / Recepción

Un cóctel es en la mayoría de los casos un paso previo a otro evento en el establecimiento. Sirve para que los asistentes puedan pasear y charlar con otros invitados, antes de pasar a la cena. En otros casos puede celebrarse después de otro evento – por ejemplo, después de una rueda de prensa, presentación, etc.

Sin embargo, otros son simplemente un evento más informal para reunir a personas con motivo de una presentación, celebración, etc.

Dependiendo de las necesidades y presupuesto del cliente, se pueden montar mesas de comida y algunas de bebida donde los camareros preparan y sirven a los invitados.

Otra opción es que los camareros salgan de la cocina con bandejas preparadas con copas de bebida / canapés, etc. Y se paseen entre los invitados. Y otra opción es tener una combinación de las dos cosas.

No hay que olvidar tener espacio suficiente para que los clientes puedan deshacerse de copas, platos, servilletas, etc.

En un cóctel normalmente no se facilitan plazas para sentarse puesto que la idea es que la gente se mueva e interactúe con otros invitados. Sin embargo, hay que estar preparado para eventualmente facilitar sillas para personas mayores, embarazadas, etc.

Ver anexos para menús de cóctel

FIN DEL EXTRACTO.
MANUAL COMPLETO SE PUEDE PEDIR EN WWW.QUALITY-CONCEPTS.NET