

Nom del lloc

Cambrer/a

Altres denominacions: Cambrer/a de sala, mosso/a, mesonero/a, personal de sala

Missió

El Cambrer té com a missió proporcionar un servei de qualitat i atenció al client excepcional en un entorn de menjador o sala, assegurant la satisfacció dels clients a través de la realització d'activitats necessàries per a la prestació del servei com ara: informar, orientar, servir i cobrar els menjars o begudes sol·licitades pel client.

Funcions principals

És possible que una vegada analitzades les capacitats de la persona només se li assignen les tasques que pot executar amb major destresa i autonomia. Entre les principals funcions a assignar es troben:

- Participar en les reunions amb el cap de saló del restaurant per a repassar els plats especials del dia, canvis en el menú i especificacions de servei per a les reserves.
- Preparar les àrees de treball de prestació del servei amb especial atenció a les taules, perquè disposen de la manteleria, coberts, vaixel·la, cristalleria i decoració adequats.
- Rebre cordialment al client, acompanyar-li a la taula i oferir la carta
- Presentar l'oferta i recomanar al client sobre menjars i begudes o maridatges, orientant-li en funció dels seus gustos, preferències i necessitats.
- Prendre comandes d'aliments i begudes, i transmetre'ls amb precisió, arreplegant les situacions dietètiques especials i d'acord amb el protocol establert al personal de cuina o bar.
- Servir aliments i begudes als clients de manera ràpida i eficient, assegurant-se que els plats i les begudes se servisquen en l'ordre correcte i d'acord amb els estàndards establits.

- Fer treballs a la vista del client com ara flambejar, tallar, trinxar, desespinar, etcètera
- Atendre les sol·licituds i necessitats dels clients durant el servei.
- Arreplegar les taules i retornar els plats i els coberts bruts a la cuina.
- Mantenir neta i ordenada l'estació de treball, així com les àrees comunes del restaurant.
- Presentar la factura, cobrar el preu i manejar els terminals de punt de venda i la caixa registradora. Quadrar efectiu.
- Col·laborar amb l'equip de cuina i bar per a garantir un servei fluid i coordinat.
- Complir amb les normes d'higiene i seguretat alimentària establides.

Formació i Experiència

- Diploma d'educació secundària o equivalent.
- Formació professional de grau mitjà en serveis de restauració
- Formació en etiqueta i protocol en el servei.
- Carnet de manipulació d'aliments i coneixement de les normes de seguretat alimentària.
- Domini d'idiomes a nivell avançat.
- Experiència prèvia com a cambrer de sala en un entorn de restaurant o establiment similar

Competències

- Coneixement dels diferents tipus d'aliments, begudes i preparacions culinàries.
- Coneixement de tècniques de servei i protocol en el restaurant.
- Coneixement de les normes d'higiene i seguretat alimentària.
- Capacitat per a organitzar-se a l'hora de servir els productes
- Capacitat per al maneig de caixes registradores, TPV o sistemes d'informació de comandes.
- Capacitat per a mantenir la calma i gestionar situacions difícils o conflictives.
- Habilitats matemàtiques bàsiques.
- Habilitat per a la comunicació verbal i no verbal.
- Habilitat per a treballar en equip.
- Orientació al client i passió pel servei. Amabilitat i simpatia.
- Pacència

- Actitud proactiva i iniciativa
- Disposició per a assumir responsabilitats addicionals.
- Adaptabilitat i flexibilitat
- Energia i resistència física.

Perfil d'exigències

Capacitats que el treball requereix de la persona perquè pugua exercir amb eficàcia les seues tasques.

Nivells: (A) Es requereix, (B) Es requereix ocasionalment, (C) No es requereix

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Destresa manual	Capacitat per a realitzar activitats que requerisquen accions coordinades, amb precisió i rapidesa manual	X			El cambrer/a deure servir aliments i begudes i arreplegar taules i vaixela
Desplaçament	Capacitat per a caminar o desplaçar-se, utilitzant o no algun tipus d'equipament.	X			El lloc de treball implica estar en moviment de manera contínua
Accés a transport	Capacitat per a accedir (accés físic) a transport públic o fer ús de vehicle particular.		X		Es requereix per a arribar al lloc de treball
Posició	Capacitat per a adoptar o mantenir una postura determinada. Assegut: Si, Dempeus: Si, Unes altres: Especifique	X			Una persona usuària de cadira de rodes necessitaria que les instal·lacions estiguen adaptades
Força	Capacitat per a realitzar esforços físics (exercici físic / carrega-manipulació de pesos o d'objectes de gran volum).	X			És necessari a l'hora de servir i arreplegar les taules
Tolerància	Capacitat per a suportar situacions que puguen ser generadores d'estrès, tensió o fatiga mental.	X			És un dels requisits del lloc

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Autonomia personal	Capacitat per a actuar amb independència, sense supervisió en activitats relacionades amb l'autocura i la percepció de riscos.	X			
Relacions interpersonals	Capacitat per a iniciar i mantenir relacions amb altres persones.	X			És necessari treballar en equip i mantenir una bona atenció al client
Orientació en l'entorn	Capacitat per a orientar-se en el mitjà on viu (barri, ciutat) i utilitzar (conèixer i usar) el transport públic (metre, autobús).	X			
Maneig de diners	Capacitat per a participar en transaccions econòmiques bàsiques.	X			Per a presentar les factures i realitzar el cobrament
Aprenentatge	Capacitat per a adquirir coneixements per a fer noves tasques.	X			
Visió	Capacitat per a reconèixer o distingir objectes i colors.	X			
Audició	Capacitat per a sentir, reconèixer o discriminar sons.	X			
Comprensió verbal	Capacitat per a entendre missatges orals.	X			Per a interpretar les necessitats del client i poder orientar-li
Expressió verbal	Capacitat per a expressar missatges orals	X			Per a presentar el menú als clients i col·laborar en la venda suggestiva

Condicions de treball

Equip de treball utilitzat habitualment, mobiliari, tecnologia, eines, maquinària, etc.

Mobiliari utilitzat	Tecnologia o maquinària utilitzada
Barra o taulell	- Caixa registradora i datàfono

Mobiliari utilitzat	Tecnologia o maquinària utilitzada
Mobiliari d'emmagatzematge d'aliments	- Electrodomèstics: nevera, congelador, rentavaixelles, cafetera, entre altres. - Utensilis utilitzats per a servir (llibreta, bolígraf, mòbil, obridor, llevataps, safata, etc.)

Condicions ambientals del lloc de treball

Condicions especials de l'entorn ambiental en relació amb els següents factors.

Factors ambientals	Sí / No	Observacions
Temperatura	No	
Humitat	No	
Il·luminació	No	
Soroll	Sí	En hores punta el soroll pot ser considerable
Vibracions	No	
Ambient amb condicions climàtiques extremes (pols, fum, aire condicionat, etc.)	No	

Factors de risc

Situacions de risc relacionades amb els següents factors

Factors de risc	Sí / No	Observacions
Maquinària	Sí	Electrodomèstics i utensilis emprats per a servir
Altures	No	
Esforços	Sí	A l'hora de servir i d'arreglar les taules

Factors de risc	Sí / No	Observacions
Mobilitat	Sí	A l'hora de desplaçar-se per les diferents àrees del restaurant.
Posició	Sí	Usualment dempeus
Tensió, ansietat, estrès	Sí	Treball sota pressió en hores punta
Manipulació	Sí	
Horaris - Jornades	Sí	Treball per torns i a vegades en horari nocturn
Treball en espais interiors	Sí	El treball de desenvolupa habitualment en el mateix recinte
Treball en espais exteriors	Sí	El restaurant pot tenir terrassa o pot ser un esdeveniment a l'aire lliure
Expressió oral continuada	Sí	Per a coordinació amb la resta de l'equip i atenció al client

Accessibilitat en el lloc de treball

Consulte l'Annex II. Recomanacions per a l'adaptació del lloc de treball.