

MANUAL ENTRENAMIENTO

CAMPO DEI FIORI



ADRIAN ARIAS

CAMPO DEI FIORI

CAMPO DEI FIORI: UN VIAJE A LA ESENCIA ITALIANA
EN NUESTRO RESTAURANTE CAMPO DEI FIORI, CAPTURAMOS LA ESENCIA DE LA ICÓNICA
PLAZA ROMANA, LLEVANDO A NUESTROS COMENSALES EN UN VIAJE QUE CELEBRA LA
RICA HERENCIA CULTURAL DE ITALIA. CADA DETALLE, DESDE LA GASTRONOMÍA HASTA LA
ATMÓSFERA, HA SIDO CUIDADOSAMENTE DISEÑADO PARA OFRECER UNA EXPERIENCIA
AUTÉNTICA, DONDE SE ENCUENTRA EL EQUILIBRIO PERFECTO ENTRE TRADICIÓN Y
MODERNIDAD.



CAMPO DEI FIORI

FUNDADO CON EL PROPÓSITO DE CAPTURAR LA VITALIDAD Y AUTENTICIDAD DE LA COCINA ITALIANA, CAMPO DEI FIORI SE INSPIRA EN LA FAMOSA PLAZA, CONOCIDA POR SU MERCADO Y SU VIBRANTE VIDA. EN EL CENTRO DE ESTA PLAZA SE ALZA LA ESTATUA DE GIORDANO BRUNO, FILÓSOFO Y MATEMÁTICO, CUYO ESPÍRITU REBELDE Y PENSAMIENTO LIBRE RESUENAN CON NUESTRA FILOSOFÍA. AL IGUAL QUE BRUNO, NUESTRO RESTAURANTE DESAFÍA LO CONVENCIONAL Y BUSCA OFRECER ALGO MÁS QUE UNA SIMPLE EXPERIENCIA GASTRONÓMICA; NOS ESFORZAMOS POR BRINDAR UN AMBIENTE DONDE LOS SABORES, EL CONOCIMIENTO Y LA CULTURA ITALIANA SE FUSIONEN EN CADA DETALLE.

IDENTIDAD DEL SERVICIO

BUONGIORNO (BUENOS DÍAS) – ÚTIL PARA INICIAR EL SERVICIO EN LA MAÑANA Y DAR UNA BIENVENIDA CÁLIDA.

BUON POMERIGGIO (BUENAS TARDES) – PARA RECIBIR A LOS CLIENTES CON ENERGÍA DURANTE LAS PRIMERAS HORAS DE LA TARDE.

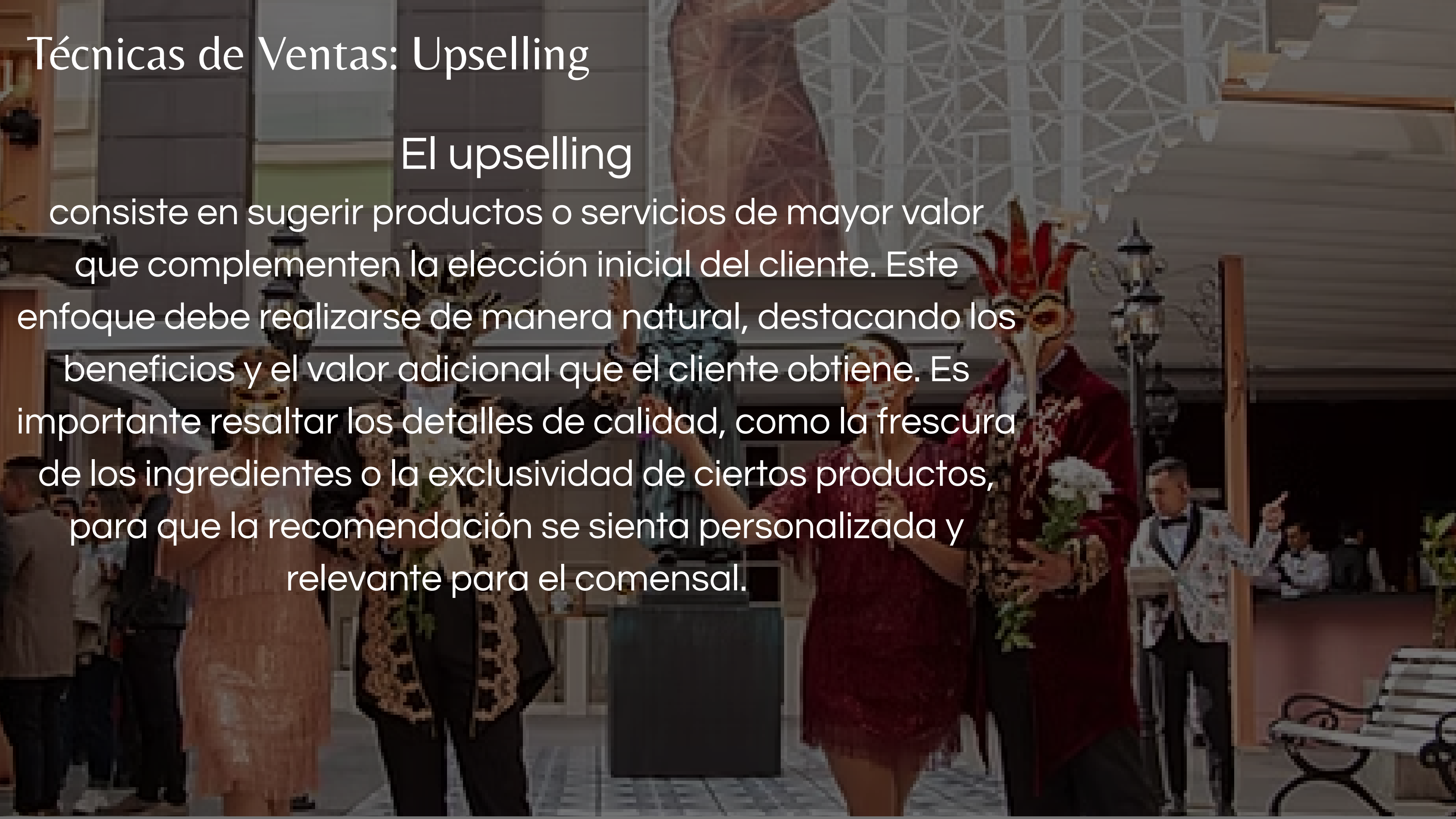
BUONASERA (BUENAS NOCHES) – PARA CREAR UNA SENSACIÓN ACOGEDORA Y ELEGANTE EN EL SERVICIO DE LA NOCHE.

Los saludos son fundamentales en Campo Dei Fiori, ya que representan el primer contacto con nuestros clientes y establecen el tono de la experiencia gastronómica. Utilizar saludos en italiano no solo muestra cortesía y profesionalismo, sino que también recrea un ambiente auténtico y acogedor que transporta a los comensales a Italia. Esta práctica no solo facilita una conexión inicial cálida, sino que también fortalece la identidad y el carácter del restaurante, creando un entorno único que invita a los clientes a disfrutar plenamente de su visita.

Técnicas de Ventas: Upselling

El upselling

consiste en sugerir productos o servicios de mayor valor que complementen la elección inicial del cliente. Este enfoque debe realizarse de manera natural, destacando los beneficios y el valor adicional que el cliente obtiene. Es importante resaltar los detalles de calidad, como la frescura de los ingredientes o la exclusividad de ciertos productos, para que la recomendación se sienta personalizada y relevante para el comensal.

The background image shows a formal event, possibly a wedding or gala. A woman in a red dress is presenting a bouquet of flowers to a man in a tuxedo. Other guests in formal attire are visible in the background, and the setting appears to be an outdoor or semi-outdoor venue with architectural details.

CAMPO DEI FIORI

IDENTIDAD DE SERVICIO

HOSPITALIDAD

La cualidad de recibir y acoger a los invitados con amabilidad y generosidad, traducido al griego significa "Amor a los extraños" y de este termino nace el concepto de servicio de campo dei fiori.

PASIÓN

Es una de las principales cualidades que constituyen nuestro servicio, ya que el trabajo que cada uno desempeña es fundamental para hacer sentir a nuestro comensal feliz.

CORDIALIDAD

La cordialidad es la sencillez, la amabilidad y la gentileza de una persona. Todos nuestros comensales deben ser tratados por igual, con amabilidad y respeto por su condicion social, raza y genero.

PROTOCOLO DEL SERVICIO

CÓMO HACER POSIBLE UNA GRAN EXPERIENCIA

Es importante que cada experiencia de nuestro comensal sea inolvidable por ello hemos diseñado una serie de pautas que debes cumplir a cabalidad para que esto se pueda lograr.

Cabe resaltar que no debes improvisar en el servicio cuida los detalles y sigue este paso a paso que ha sido planeado para satisfacer a cada una de las necesidades de nuestros comensales-

UNA EXPERIENCIA COMPLETA
ESTE ESPACIO, DONDE LA
TRADICIÓN Y LA INNOVACIÓN
CONVERGEN, SE ENRIQUECE CON
ESPECTÁCULOS QUE OFRECEN A
NUESTROS COMENSALES UNA
EXPERIENCIA COMPLETA. EN
CAMPO DEI FIORI, EL
ENTRETENIMIENTO Y LA
GASTRONOMÍA SE ENTRELAZAN
PARA FORMAR PARTE DE CADA
VISITA, HACIENDO DE CADA
MOMENTO ALGO MEMORABLE.

PROTOCOLO DEL SERVICIO

1. BIENVENIDA POR PARTE DEL HOST (SALUDO)
2. EL HOST LLEVA AL COMENSAL A LA MESA QUE HA RESERVADO.
3. EL HOST PRESENTA AL ASESOR Y HACE ENTREGA DE LA MESA CON CUALQUIER NOVEDAD QUE SE DEBA TENER PRESENTE.
4. EL ASESOR DE LA ZONA ACERCA A LA MESA COLOCA EL CÓDIGO QR O EL MENÚ FÍSICO, (BUONA SERATTA, MI NOMBRE ES _____ ABRE LA MESA PREGUNTANDO ALERGIAS E INTOLERANCIAS LUEGO PROCEDE OFRECIENDO ALGUNA BEBIDA BEBIDA O PLATO PARA COMPARTIR.
5. SE COLOCA LA BEBIDA EXPLICADA EN LA MESA
6. SE SUGIERE AL COMENSAL REALIZAR LA EXPERIENCIA GASTRONÓMICA, RECOMENDANDO PLATOS AL CENTRO DE LA MESA PARA COMPARTIR.
7. UNA VEZ TOMADA LA ORDEN SE MARCHA EN EL SISTEMA VERIFICANDO QUE LAS ESPECIFICACIONES Y LAS NOVEDADES ESTÉN CORRECTAS EN CADA COMANDA, EN ESE MOMENTO SE INICIA EL PROTOCOLO DE SERVICIO.

PROTOCOLO DEL SERVICIO

8. UNA VEZ TERMINADA LA EXPERIENCIA, SE PREPARA LA MESA PARA ~~EL POSTRE~~ EL CUAL SE SIRVE SOBRE UNA MESA TOTALMENTE LIMPIA DE CUALQUIER MATERIAL QUE NO SE ESTE USANDO.
9. SI LA MESA ESTA CELEBRANDO ALGO, SE LLEVA LA EXPERIENCIA DE CELEBRACIÓN.
10. TERMINANDO EL POSTRE SE PREPARA LA MESA PARA LA CUENTA.
11. SE PREGUNTA AL COMENSAL SI DESEA INCLUIR EL SERVICIO, SI UTILIZO PARQUEADERO Y SI NECESITA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, DE SER NECESARIO SE ACERCARA EL DEBIDO FORMATO PARA TOMAR LOS DATOS Y REALIZAR LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.
12. SE VALIDA EL PARQUEADERO AL 50 % SE LLEVA LA CUENTA Y SE INVITA A LLENAR TRIP-ADVISOR
13. SE DESPIDE AL COMENSAL AYUDÁNDOLE A RETIRAR LA SILLA SI ES NECESARIO AYUDARLE CON EL ABRIGO, SE DESPIDE AL COMENSAL.



NUESTROS ESPACIOS

POMPEYA

Pompeya es un vasto sitio arqueológico ubicado en la región de Campania, en el sur de Italia.

8 MESAS

TOTAL PAX 38

COMPRENDE MESA DE LA 1 A LA 8

RAVELO

RAVELLO ES UNA POBLACIÓN Y MUNICIPIO
ENCLAVADOS EN LA COSTA AMALFITANA, EN LA
PROVINCIA DE SALERNO, EN CAMPANIA, ITALIA

5 MESAS TOTAL 22 PAX



ZONA

ZONA U ES EN FRENTE DE LA
TARIMA, UNA DE LAS ZONAS VIP
DEL RESTAURANTE, COMPRENDE
DESDE LA MESA 9 A LA MESA 15.

TOTAL MESAS 7 TOTAL PAX 14



PORTOFINO

Portofino es un pueblo
pesquero en la costa de la
Riviera italiana, al sureste de la
ciudad de Génova.

12 mesas total 48 pax



APARIENCIA EN EL SERVICIO

- DEBES ESTAR CORRECTAMENTE AFEITADO
- DEBES CUIDAR TU ALIENTO
- CABELLO CORTO, MUJERES CABELLO RECOGIDO
- RECUERDA QUE LOS ARETES LARGOS, PIERCING, CADENAS Y NINGUNA CLASE DE JOYAS ESTAN PERMITIDAS
- UÑAS LIMPIAS
- RECUERDA QUE ERES LA IMAGEN DE CAMPO DEI FIORI, POR ESTA RAZON TU UNIFORME DEBE ESTAR SIEMPRE PLANCHADO, LIMPIO Y EN PERFECTO ESTADO.
- NO DEBES USAR LOCION,

ACCESORIOS:

- DURANTE EL SERVICIO NO TE PUEDE FALTAR NINGUNO DE LOS SIGUIENTES
ACCESORIOS
- 1.TRES (3) LAPICEROS
- 2.UN TIRA BUZON
- 3.UNA PINZA
- 4.UNA CUCHARITA
- 5.UN ENCENDEDOR

ROLES Y TAREAS

RUNNER

APERTURA

- Limpieza de todos los mobiliarios del restaurante
- Montaje de las estaciones de servicio
- Realizar el montaje de mesas segun reservas
- Realizar el debido montaje de la linea caliente y barra bebidas
- Alinear y tacar las mesas del restaurante
- doblado de servilletas de tela y realizar toallas humedas con menta
- Limpiar cartas y colocar sobre la barra.

DURANTE SERVICIO

- Lavar surtir cubiertos en la estacion de servicio
- mantener la estacion limpia y surtida con platos de acompañamiento
- Mantener el carro de descomide en optimas condiciones de higiene
- realizar protocolos en mesa, según la indicación del líder de zona
- Montaje de mesas de acuerdo a la orden
- Limpieza de la mesa, retirar platos y cristaleria muerta que este en mesa.

CIERRE

- Surtir cubiertos platos, servilletas y todo lo que la estacion de servicio requiera
- sacar servilletas sucias y realizar el respectivo conteo en rollos de 10und.
- realizar repaso de limpieza en sillas y sofas
- realizar servilletas y oshibori para las estaciones.

ROLES Y TAREAS

ASESOR GASTRONOMICO

DURANTE EL SERVICIO

DESPUES DEL SERVICIO

APERTURA

- Verificara que la zona asignada este en totalmente limpia para el servicio
- verificara que su estacion este montada con platos, cubiertos, servilletas de tela, QR.
- se encargara de revisar el briefing, revisar 86,85, 101, revisar que haya pan en las estaciones , plan de trabajo para retro-alimentarlo con su runner asignado

- Dara la bienvenida a los comensales en la zona establecida por el capitan
- preguntara alergias e intolerancias
- Es quien se encarga de asesorar y guiar a el comensal por una experiencia gastronomica
- direcciona al runner para realizar protocolos y las diferentes tareas para desarrollar un servicio de calidad
- Es quien explica cada uno de los platos que llegan a la mesa
- Se encargara de mantener limpia su zona de trabajo

- Realizara junto con su runner la limpieza de la zona asignada
- realizar el lavado y brillo de cubiertos de la zona
- Revisara que su estacion quede surtida con todos los implementos necesarios para el siguiente servicio
- Se encargara de realizar 50 servilletas y 50 toallas humedas con menta antes de retirarse de su turno

ROLES Y TAREAS

CAPITAN DE SERVICIO

APERTURA

- Revisar que todas las zonas del restaurante estén limpias y organizadas
- Revisar presentación personal e implementos de trabajo de cada asesor gastronómico
- revisar que todos los protocolos de apertura se estén cumpliendo a cabalidad
- Realizar el briefing y encargarse de que se cumplan todos los planes de trabajo propuestos por el maitre
- organizar el equipo según indicación del maitre de servicio

DURANTE EL SERVICIO

- Cabeza de área quien vela por la satisfacción de cada uno de los comensales
- Supervisar tiempos de mesas y comandas
- Se asegura que la presentación de los platos este correcta según estándares del restaurante
- Hacer acompañamiento al asesor en las situaciones que se presenten en mesa
- Controlar y supervisar que los protocolos en mesa se cumplan como están estandarizados

DESPUES DEL SERVICIO

- Delega las funciones y prepara el salón para el siguiente servicio
- revisa limpieza de pisos y mobiliarios
- supervisa los cambios de horarios, incluyendo horas de almuerzo
- revisa que cada una de las funciones se cumplan según estándares de calidad
-

ROLES Y TAREAS

MANAGER

APERTURA

- Organizar a todo el equipo
- realizar horarios semanales
- realizar requicicion de servicio, mensaje, y solicitar reparacion de los mobiliarios del restaurante
- Establece y supervisa que los protocolos se estén cumpliendo según estándares de la compañía
- Actualizar las paginas del restaurante segun los 86 del día
- Realiza el briefing del dia y lo retroalimenta con el equipo de servicio

DURANTE EL SERVICIO

- Capacita y retroalimenta al equipo de las mejoras y protocolos de servicio
- Realiza evaluaciones periodicas a los capitanes y asesores
- Revisa que todo el plan de trabajo propuesto se este cumpliendo
- Revisa que las planillas de estén diligenciando diariamente
- Supervisa que los protocolos post servicio se estén cumpliendo
- Genera planes de capacitación y planes de trabajo con el equipo en pro de la mejora del servicio

DESPUES DEL SERVICIO

- Soluciona las diferentes situaciones que se puedan presentar con los comensales.
- Vela por la buena comunicación entre servicio y las diferentes areas del restaurante.
- Controla el debido diligenciamiento de las encuestas en las mesas
- Hace seguimiento de satisfacción de cada comensal desde la entrada hasta su salida
- apoya a host con la acomodación de los comensales



RUNNER DE LINEAS

LINEA CALIENTE

Supervisa que los platos salgan calientes y con los estándares establecidos por el chef
transporta los platos al salon y entrega al asesor gastronomico para que el mismo los explique en la mesa
Se encarga de surtir menaje a cocina caliente y pastelería.
se encarga de descomidar el carro de pase de linea manteniendolo limpio en todo momento, debe velar por que la linea siempre se encuentre en condiciones de higiene y organizada

LINEA BEBIDAS

Se encarga que los tiempos de bebidas se cumplan segun estándares ya establecidos por el restaurante
Transporta las bebidas y explica las experiencias de cada coctel en la mesa

A photograph of an outdoor restaurant patio. In the foreground, there are round tables with white marble tops and brass-colored rims, set with white plates, folded napkins, and cutlery. Some tables have small glass vases with red roses. The chairs are upholstered in a floral pattern. In the background, there are more tables, a long pink sofa with floral cushions, and a statue of a person in a dark cloak. The patio is covered by a large white awning with a red and white striped valance. String lights are hanging from the awning. The text "GLOSARIO MENU CAMPO DEI FIORI" is overlaid in the center in a white serif font.

GLOSARIO MENU CAMPO DEI FIORI

ZUPPE (Sopas)

- Pomodoro: tomate en italiano.
- San Marzano: variedad de tomate italiano, alargado, dulce y con poca acidez.
- Crostata Napoletana: tipo de pan o masa tradicional de Nápoles.

INSALATE (Ensaladas)

- Mozzarella Caprese: ensalada clásica italiana con mozzarella fresca, tomate y albahaca.
- Bocconcini: bolitas pequeñas de mozzarella fresca.
- Albahaca: hierba aromática esencial de la cocina italiana.
- Aceto Balsamico: vinagre balsámico, de sabor agri dulce.
- Greca: estilo griego.
- Queso Feta: queso griego de oveja o cabra, salado y desmenuzable.
- Kale: col rizada, muy nutritiva y de sabor fuerte.
- Uvas Verdes: fruta que aporta dulzor y frescura.

CARPACCIO

- Carpaccio: plato italiano de láminas muy finas de carne o pescado crudo.
- Vitello: ternera en italiano.
- Rúgula: hoja verde de sabor amargo-picante.
- Parmesano: queso italiano duro, de sabor fuerte.
- Alioli: emulsión de ajo y aceite de oliva.
- Polpo: pulpo en italiano.
- Aceitunas moradas: variedad de aceituna madura, sabor más intenso.
- Limón mandarino: cítrico pequeño y aromático.

ANTIPASTI

- Bruschetta: pan tostado con aceite de oliva, ajo y toppings.
- Burrata: queso fresco con capa externa de mozzarella y relleno cremoso.
- Tomate Uvalina: variedad pequeña de tomate en forma de uva.
- Prosciutto: jamón curado italiano, generalmente crudo y salado.
- Melone: melón en italiano.
- Ricúla: rúgula.
- Pecanas: Nueces pecanas, sabor suave y dulce textura crujiente.
- Supplì: croquetas de arroz italianas, rellenas y fritas.
- Costola / Asado de Tira: corte de carne con hueso, jugoso y con grasa.

- Albóndigas: bolas de carne (mezcla de res y cerdo).
- Salvia: hierba aromática.
- Tavola: mesa o tabla en italiano.
- Coppa: embutido italiano curado de cerdo.
- Pistacho: fruto seco de color verde.
- Frutti di Mare: frutos del mar (mezcla de mariscos y pescado).
- Aioli: salsa similar al alioli, pero más suave.
- Polpo alla Griglia: pulpo a la parrilla.
- Frijol blanco: legumbre suave de sabor neutro.
- Berenjenas: vegetal de sabor suave, muy usado en Italia.
- Montaditos: pequeños panes o masas con toppings.
- Ossobuco: corte de carne con hueso y tuétano, guisado largo.
- Ricotta Azul: ricotta con queso azul (mezcla cremosa y fuerte).
- Estragón: hierba aromática de sabor anisado.

PIZZA

- Margherita: pizza clásica con tomate, mozzarella y albahaca.
- Figatta: expresión italiana que significa “algo muy bueno” o “cool”.
- Stracciatella: queso fresco cremoso, parte interior de la burrata.
- Un Attimo: “un momento” en italiano.
- Carpaccio: láminas finas de carne.
- Provolone: queso semiduro italiano, sabor ahumado o picante.
- Aceite de trufa: aceite infundado con aroma de trufa.
- Fammi Vedere: “muéstrame” en italiano.
- Felicità: “felicidad” en italiano.
- Mortadella: embutido italiano, suave, parecido al jamón cocido.

- Pesto: salsa de albahaca, ajo, piñones y aceite de oliva.
- Miel de té: reducción dulce aromatizada con té.
- Sto Bene Grazie: “Estoy bien, gracias” en italiano.
- Peperoni: embutido picante.
- Alioli de ají amarillo: alioli fusionado con el ají peruano.
- Salami picante: embutido italiano de cerdo, más intenso que el salami normal.
- Praliné de almendras: pasta dulce de almendras caramelizadas.
- Delirio di Formaggio: “delirio de quesos”.
- Pizza Bianca: pizza sin salsa de tomate, generalmente con base de quesos o crema.
- Queso Azul: queso de vetas azules de sabor fuerte.
- Pecorino Romano: queso italiano de oveja, fuerte y salado.

PRIMI PASTA

- Tubettoni: pasta corta, tubular, más grande que los macarrones.
- All 'Amatriciana: salsa tradicional italiana con guanciale (papada de cerdo curada), tomate y queso pecorino.
- Guanciale: tipo de embutido italiano hecho con carrillo o papada de cerdo curada.
- Pomodoro: tomate en italiano.
- Spaghetti alla Siciliana: espaguetis con tomate San Marzano, berenjenas, albahaca y ricotta salata.
- Ricotta Salata: queso ricotta prensado y salado, más firme.
- Tubettoni al Pistacchio: pasta corta con pistacho, crema y coppa.
- Coppa: embutido italiano curado de cerdo.
- Sorrentini Tartufo: pasta rellena en forma de media luna, servida con salsa de trufa.
- Tartufo: trufa, hongo muy aromático.
- Crema de Papa: puré cremoso de papa.

- Cacio e Pepe: receta romana, pasta con queso pecorino y pimienta negra.
 - Pecorino Romano: queso de oveja curado, fuerte y salado.
 - Fettuccine alla Ruota: pasta fettuccine servida en rueda de queso Grana Padano, que se derrite con el calor de la pasta.
 - Grana Padano: queso duro italiano, parecido al parmesano.
 - Bucatini alla Carbonara: pasta larga y gruesa con agujero central, preparada con guanciale, yema de huevo, queso pecorino y pimienta.
 - Ravioli di Salmone: pasta rellena de salmón, ricotta y cebollín, con salsa de trufa.
 - Pappardelle Bolognese: pasta ancha con ragú de carne estilo Bolonia (salsa de carne, tomate y vino).
- Ragú: guiso italiano de carne cocida a fuego lento.

SECONDI

- Pollo Toscano: suprema de pollo con tomate, queso italiano, albahaca y salsa toscana.
- Suprema: pechuga de pollo deshuesada y limpia.
- Chicken Parm (Pollo a la Parmigiana): pollo apanado, con salsa de tomate y mozzarella gratinada.
- Entrana a la Pizza: entraña de res servida sobre base de pizza con tomate, albahaca y queso.
- Entraña: corte de res del diafragma, sabroso y jugoso.
- Maiale al Parmigiano: lomo de cerdo en salsa de pomodoro con parmesano gratinado.
- Maiale: cerdo en italiano.
- Ossobuco: jarrete de res cocinado a fuego lento, con hueso y tuétano.
- Entrecote: corte de res (ribeye), jugoso y marmoleado.
- New York Wagyu: corte de res de origen japonés, con alto marmoleo y sabor intenso.
- B.M.S. (Beef Marbling Score): clasificación del marmoleo en la carne.
- Bistecca: corte de res grueso, generalmente a la parrilla.

- Salmón Sardegna: filete de salmón con costra de pistacho, crema de espinaca y tomates secos.
- Lomo di Pepe: lomo de res en salsa de pimienta con crema y coñac.
- Lasagne di Manzo: lasaña rellena de ragú de res, mozzarella y tomate.

CONTORNI (Acompañamientos)

- Papa Hasselback: papa horneada con cortes en abanico, gratinada con alioli y queso.
- Alioli: emulsión de ajo y aceite de oliva.
- Media Greca la Nostra: ensalada griega en versión pequeña (queso feta, pepino, aceitunas, tomate).
- Spaghetti all'Arrabbiata: espaguetis con salsa de tomate picante, ajo y peperoncino.
- Peperoncino: ají picante seco italiano.
- Tubettone al Vodka: pasta corta en salsa de tomate con crema y vodka.
- Patatine a la Trufa: papas fritas con mayonesa de trufa y queso pecorino.