

KATARI



CAPACITACIÓN

PROTOCOLO Y PROCESO DE SERVICIO

Julio 2023

An aerial, black and white photograph of a sand dune. A large, distinct footprint impression is visible in the center of the dune, showing the tread pattern of a boot. The sand is textured with various ridges and grooves, suggesting wind erosion or water runoff. The overall scene is desolate and natural.

LOS FUNDADORES



Diego H.
OPERACIONES | LEGAL



Toño E.
INFRAESTR. | MKT



Sebas J.
GG | FINANZAS



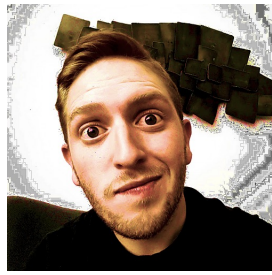
Paúl V.
RRHH | TECH

An aerial, black and white photograph of a sand dune. A large, distinct footprint impression is visible in the center of the dune, showing the tread pattern of a boot. The sand is textured with various ridges and grooves, suggesting wind erosion or other natural processes. The lighting creates soft shadows, emphasizing the contours of the dune and the depth of the footprint.

UNA HISTORIA



2018 | Dos amigos y un garaje



2019 | Un equipo increíble



2020 | Open Day UIO + Pandemia



2022 | Open Day CBY



KATARI
CORPORATION

2023 | Nace la corporación

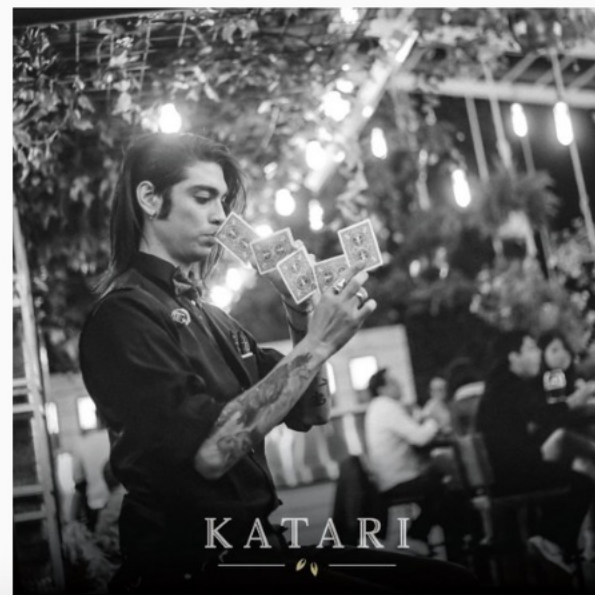
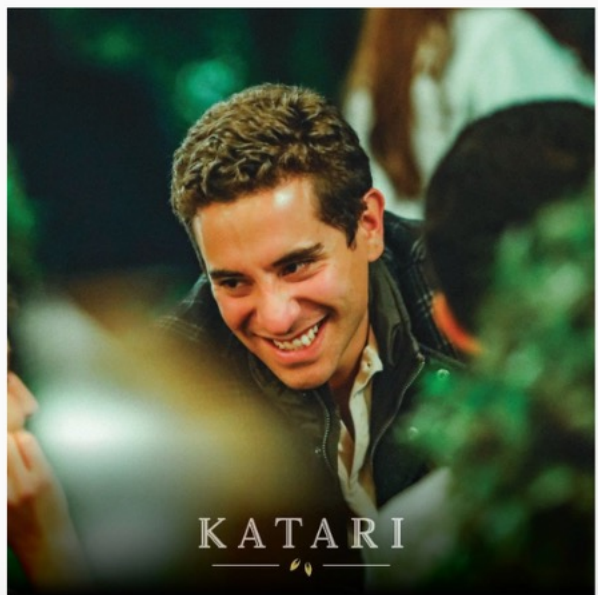
An aerial, grayscale photograph of a sand dune. A large, distinct footprint impression is visible in the center of the dune, showing the tread pattern of a boot. The sand is textured with various ridges and depressions, likely from wind or other footprints. The lighting creates soft shadows, emphasizing the contours of the dune and the depth of the footprint.

... Que es KATARI?



DRAGÓN ANDINO

Un lugar único



para ser feliz

An aerial, grayscale photograph of a desert landscape. The terrain is dominated by sand dunes and a winding river or dry riverbed. The dunes show various textures, including ripples and ridges. The riverbed is a dark, winding path through the lighter sand. The overall scene is desolate and arid.

Cómo es un KATARITO?



Un KATARITO es feliz.

Se destaca por su compromiso con la calidad y el trabajo bien hecho.

Tiene una clara orientación al cliente interno y externo.

Además, es dinámico, proactivo, sabe trabajar en equipo, y destaca por su **buena onda**.



KATARI

An aerial, top-down view of a sand dune. The dune's surface is marked with various patterns, most notably a large, deep impression of a footprint in the center. The sand is a uniform light gray color, and the lighting creates soft shadows that emphasize the contours and textures of the dune. The overall tone is monochromatic and minimalist.

LA EMPRESA

UIO | 300PAX

\$ 1.8 M / año

CLIENTES : 8.000 / mes

TICKET PROMEDIO : 25 USD

CERVEZA : 4.500 LITROS / mes

VINO : 1.600 LITROS / MES

CBY | 600PAX

\$ 3.2 M / año

CLIENTES : 12.000 / mes

TICKET PROMEDIO : 30 USD

CERVEZA : 6.000 LITROS / mes

VINO : 2.500 LITROS / MES



KATARI

CORP

\$ 5 M / año

- Empresa con menor rotación en el giro RESTAURANTES
- Mayor crecimiento 2020-2023 de AGREPI
- 100 colaboradores
- 2 Locales - 2 años
- Empresa con mayor trend en redes en RESTAURANTES
- Empresa con mayores utilidades y top 5 sueldos en giro RESTAURANTES
- **Modelo a seguir**





10 LOCALES | 10 AÑOS



BIENVENIDO AL EQUIPO



Cliente

- Espera en la puerta

TODOS

pendientes de experiencia de cliente

JEFE DE SERVICIO

Gestiona Equipo (Meseros - runner - caja - limpieza- puerta - host)

Atiende a requerimientos de cliente

Resuelve problemas

Vela por la experiencia del cliente

Res.Puerta

- *Da bienvenida
- *Identifica numero de personas.
- *Pasa detector de metales
- *Pide identificación **a TODOS.**
- *Entrega pulsera de papel al que no tiene cedula o menor de edad.

Host

- *Reparte "cupon" a la fila que esta esperando (solo a zona espera)
- *Le lleva a su mesa
- *Explica sistema (si es la primera vez)
- *Entrega cartas e indica QR de video

Runner entrega platos

Mesero

- Entrega pulseras **VENDE CONTINUAMENTE**

Res.Puerta o Host
les despide

Mesero cobra



KATARI

RESPONSABLE DE PUERTA

Speech

- Buenos días/tardes/noches, bienvenido a Katari.
- ¿Cuántas personas serán en su mesa?

- **SOLO SI EL CLIENTE PREGUNTA:**

El tiempo de **espera puede variar**, pero las mesas rotan bastante rápido, en cuanto tengamos una mesa disponible nuestra host les dirigirá.

- Me **pueden ayudar** con su identificación **POR FAVOR?**
- **SI ES MENOR DE EDAD O NO TIENE IDENTIFICACION:**
 - Le voy a poner esta pulsera para que pueda ingresar, ya que no podemos vender bebidas alcoholicas a quien no tiene identificacion o es menor de edad
 - **PONER PULSERA DE PAPEL**
- **INFORMAR A LA HOST DE PERSONA CON PULSERA DE PAPEL**



Lenguaje corporal

- Sonreír en todo momento.
- Abrir la puerta si los clientes ya van a ingresar al local



HOST

Speech

- Hola Chicos como van, **Bienvenidos a Katari**, **mi nombre es XXX.**
 - Tengo mesas disponibles en esta zona o en el otro piso, *en dónde les gustaría estar?* **ó (según disponibilidad)**
 - Por favor acompañenme a su mesa.
- ¿Primera vez en Katari?



Speech:

- Katari es una **experiencia de autoservicio de cerveza y vino**.
- Les vamos a entregar una pulsera que permite activar las máquinas las cuales **marcan solo el liquido que se sirven**.
- Les doy un tip, prueben un poquito de cada una y luego se sirven la que mas les guste.
- Con la pulsera pueden activar la maquina poniendo en el logo de KATARI (usar carta de muestra)
- Les dejo la carta de comida y cocteles en ellas hay un QR con un video de como servirse.
- **El nombre de su mesero es XXXXX**, y pueden llamarle pulsando al siguiente botón. **PULSAR BOTON**.
- **Disfruten. SONREIR**
- **SI HAY PERSONA CON PULSERA DE PAPEL INFORMAR AL MESERO**

¿Primera vez
en Katari?

respuesta
del cliente
=**SI**



- Que chévere tenerles de vuelta!!!
- Les dejo la carta de comida y cocteles en ellas hay un QR con un video de como servirse.
- El nombre de su mesero es XXXXX, y pueden llamarle pulsando al siguiente botón. **PULSAR BOTON.**
- Disfruten. **SONREIR**
- **SI HAY PERSONA CON PULSERA DE PAPEL INFORMAR AL MESERO**

¿Primera vez en
Katari?

respuesta
del cliente
=**NO**



Lenguaje corporal

- Sonreír en todo momento

- Acompañar amablemente hasta la mesa e instalarles



Cliente

- Espera en la puerta

TODOS

pendientes de experiencia de cliente

JEFE DE SERVICIO

Gestiona Equipo (Meseros - runner - caja - limpieza- puerta - host)

Atiende a requerimientos de cliente

Resuelve problemas

Vela por la experiencia del cliente

Res.Puerta

- *Da bienvenida
- *Identifica numero de personas.
- *Pasa detector de metales
- *Pide identificación **a TODOS.**
- *Entrega pulsera de papel al que no tiene cedula o menor de edad.

Host

- *Reparte "cupon" a la fila que esta esperando (solo a zona espera)
- *Le lleva a su mesa
- *Explica sistema (si es la primera vez)
- *Entrega cartas e indica QR de video

Runner entrega platos

Mesero

- Entrega pulseras **VENDE CONTINUAMENTE**

Res.Puerta o Host
les despide

Mesero cobra



KATARI

MESERO PRIMER CONTACTO

Speech

- Hola, mi nombre es XXXX, y voy a ser quien les atiende hoy, qué gusto tenerles en KATARI.
- **ENTREGAR PULSERAS A TODOS LOS MAYORES DE EDAD (VERIFICAR PULSERA DE PAPEL). TODOS LOS CLIENTES DEBEN TENER SU PULSERA**
- Listo chicos, aquí tienen sus pulseras. **Recuerden entregarlas al final ya que tienen un recargo en el caso de pérdida y con ellas tienen el ticket de salida.**
- **Nuestras promociones para el día de hoy son “.....”** y si me permiten una recomendación tenemos una XXXXXX que esta deliciosa.
- Desean alguna bebida soft o un aperitivo (coctel) para empezar?



MESERO - VENDE PLATOS

Speech

- Listo chicos, empezamos con una entrada?. **RECOMENDAR ALGO ESPECIFICO**
- Como plato fuerte les recomiendo XXXXX. **RECOMENDAR ALGO ESPECIFICO**
- O para compartir podría ser XXXXX. **RECOMENDAR ALGO ESPECIFICO**

- Chevere chicos, entonces su orden seria (**LEE LA ORDEN**) de pronto desean agregar algo mas?

- Les dejo este papel para que me ayuden con los datos para su factura, **esto agilizará el proceso de pago y salida.** (cuantos desean?) **DEJAR PAPELES**

- Recuerden que pueden llamarme cuando necesiten algo presionando este botón
- Mi nombre es XXX, estoy a su orden.
- **LES TRAIGO CUBIERTOS**



MESERO GENERAL

RUNNER ENTREGA PLATOS

MESERO:

- **Esta bien su orden?** , les puedo sugerir XXXX (bebida soft)para acompañar.? (SI APLICA)
- Cuando el cliente ha terminado de comer:

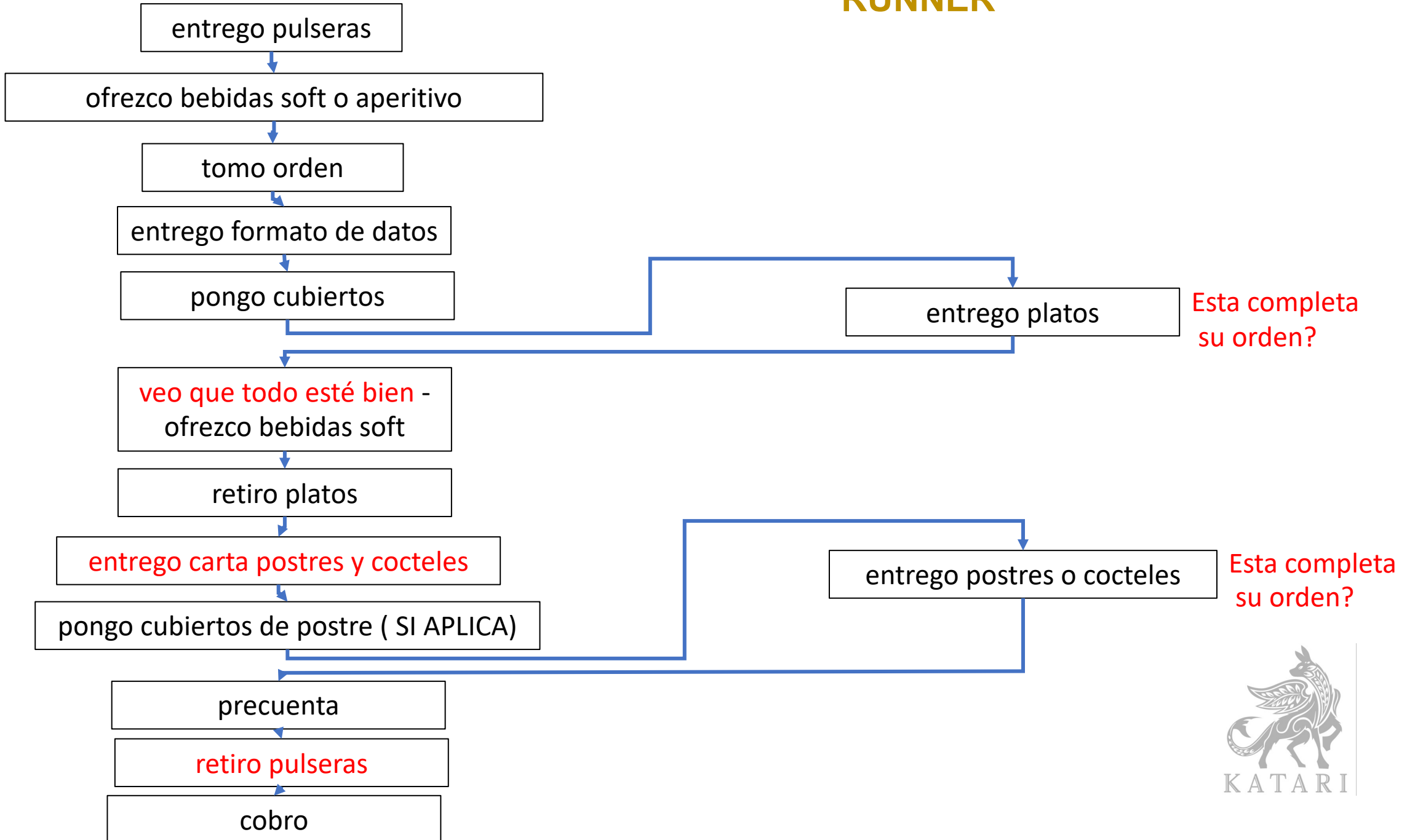
MESERO: RETIRO PLATOS Y DEJO EN ESTACIONES

- Que tal estuvo su comida?... les cuento que tengo unos postres top!!.. y una carta de cocteles de autor increíble... les recomiendo XXXXXX **RECOMENDAR ALGO ESPECIFICO.**
- **ENTREGO CARTA DE COCTELES Y POSTRES**
- Tomo pedido de POSTRES O COCTELES
- PONGO CUBIERTOS DE POSTRE (SI APLICA)
- **RUNNER ENTREGA POSTRES O COCTELES**
- IMPRIMO PRECUENTA
Chicos , les dejo este QR, en el cual está una encuesta que es muy importante para nosotros. Les agradezco mucho si me ayudan contestandola, son solo 5 preguntas.
- COBRO
- **RETIRO PULSERAS**
- **ENTREGO FACTURA CON # DE PERSONAL QUE SALEN**



MESERO

RUNNER



Lenguaje corporal + GENERALIDADES

- Sonreír en todo momento.
- **Que denote alegría y vida**

ESTAR ATENTO A LA MESA **ESTAR EN SU RANGO**

NO CONVERSANDO

NO CON LOS MAGOS

NO DANDOSE MASAJES

LA BOTONERA ES UNA AYUDA → mientras menos pulsadas mejor



RUNNER - SERVIR PLATOS

- **AL RETIRAR EL PLATO DE VENTANA - DEBO VERIFICAR QUE COINCIDE CON LA COMANDA Y TENER CLARO A QUE MESA VA Y SI HAY ALGO ESPECIAL**
- verificar que ya está en la mesa cubiertos y aderezos (sin que el cliente haya tenido que pedir)
- Al entregar el plato se debe mencionar el plato que corresponde
- Chicos su orden está completa (indicar si falta algo en caso de ser necesario).

AYUDAR CON LA ORDEN AL MESERO Y COMUNICARLE PARA QUE INGRESE EN EL SISTEMA



Lenguaje corporal + **GENERALIDADES**

- Sonreír en todo momento
- **RETIRAR VASOS Y PLATOS DE LAS MESAS**
- **ESTAR PENDIENTE DE LOS CLIENTES Y APOYAR AL MESERO**



RESPONSABLE DE BEBIDAS EXPLICACIÓN MÁQUINAS

Speech

- Lo primero que haremos será seleccionar un vaso.
- En cada pantalla ustedes podrán encontrar la marca de la cerveza, el estilo, el grado alcohólico, el IBU que es su grado de amargor y el precio. Para que se hagan una idea nuestros vasos tienen 500 mililitros.
- Para activar la máquina acerquen la pulsera al logo de Katari hasta que cambie la pantalla. Ponemos nuestro vaso a 45° (indicamos de manera gráfica cómo es) y halamos totalmente la palanca.
- Recuerden un vaso de cerveza debe tener entre dos y tres dedos de espuma. Que disfruten.
- Cuando el cliente pide una recomendación el RB procede a ayudar:
 - Qué tipo de cervezas te gustan? Tengo Rubias, rojas y negras.



Lenguaje corporal

- Sonreír en todo momento,
- Acompañar amablemente al rac de vasos y a la máquina dispensadora



RESPONSABLE DE PUERTA

- Speech
- **Me permiten su factura?**
 - **VALIDA QUE EL NUMERO DE PERSONAS QUE SALE ES EL QUE FIGURA EN LA FACTURA**
- Gracias por visitarnos, vuelvan pronto
- Lenguaje corporal
- Sonreír en todo momento,



KATARI



CAPACITACIÓN

PROTOCOLO Y PROCESO DE SERVICIO

Julio 2023