



## **FUNCIONES DE LA CAJERA (O)**

Page 1 of 2

**MUNDO GOURMET**  
CAPACITACIÓN Y GESTIÓN

**NOMBRE DEL EMPLEADO:** \_\_\_\_\_ **FECHA:** \_\_/\_\_/\_\_

**DESCRIPCION DEL TRABAJO:**

**CARGO: CAJERO**

### **Resumen:**

Como cajero será responsable de:

- Recibir los pagos de los clientes
- Mantener un registro de estos pagos
- Preparar el reporte de caja diariamente.
- Saludará siempre a los clientes con una sonrisa amistosa.
- Atenderá a los clientes vía teléfono.

### **TAREAS ESENCIALES Y RESPONSABILIDADES**

1	Saludar a los clientes	
2	Recibir los pagos de los clientes	
3	Procesar los pagos con las tarjetas de débito/crédito apropiadamente	
4	Entregar el cambio correcto cuando sea necesario	
5	Hacer la conciliación del total de los pagos con el total de las ventas	
6	Contestar el teléfono	
7	Hacer conocer a los clientes las especialidades del restaurante y las promociones	
8	Coordinar con el personal de servicio y sus ayudantes para garantizar que el cliente reciba el más alto nivel de servicio posible.	
9	Ayudar a los meseros con sus responsabilidades si es necesario	
10	Responsabilidades adicionales asignadas o solicitadas por el gerente	

### **CARACTERÍSTICAS PERSONALES REQUERIDAS**

1	Experiencia en el negocio de hospitalidad y/o restauración o equivalentes en donde el enfoque sea la entrega de servicio al cliente.	
2	Excelente habilidad para hablar y escuchar	
3	Una personalidad amigable, cálida y extrovertida	
4	Discreto	
5	Destrezas para contestar el teléfono, hablar claro y entender lo que le dicen.	
6	Capacidad para estar de pie por largos periodos de tiempo	
7	Habilidad para operar computador o POS	
8	Excelente organización y habilidad con el manejo del tiempo	
9	Habilidad excepcional en matemáticas	
10	Habilidad para aprender rápido y seguir la secuencia de instrucciones exactas	



11	Ser capaz de monitorear el entorno para percibir señales de problemas que necesitan ser re-direccionados. (Por ejemplo: mesas sucias, clientes intoxicados, etc.)	
----	---	--

### LUGAR Y AMBIENTE DE TRABAJO

El cajero trabajará en la parte frontal del restaurante cerca de la entrada en un restaurante de servicio completo. Se espera que se sientan cómodos interactuando y trabajando con grupos diversos de clientes y compañeros de trabajo.

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (Estándares)

A continuación encontrará una guía bajo la cual su rendimiento en el restaurante será evaluado

		Siempre	Casi siempre	Necesita mejorar
1	Ayuda a los clientes en todas las oportunidades que puede			
2	Saluda a los clientes cálida y sinceramente			
3	Permanece organizado/a y calmado/a incluso en las horas más ocupadas			
4	Es amigable con los clientes y con sus compañeros de trabajo			
5	Cumple con todos los deberes descritos en las guías de entrenamiento con su mejor empeño			
6	Sigue las guías y políticas descritas por la administración			
7	Trabaja como parte del equipo			
8	Notifica al gerente de problemas o preocupaciones que tenga			
9	Llega a tiempo a su turno de trabajo que ha sido programado			
10	No deja el salón sin la aprobación del gerente			
11	Trata a todos los clientes con respeto			
12	Sigue las instrucciones de su gerente			
13	Los reportes de caja son precisos y exactos.			

**NOMBRE DEL EMPLEADO:** \_\_\_\_\_ **FECHA:** \_\_/\_\_/\_\_