



Subject :	DINE-IN SERVICE		
Dept :	Operations	Revision(s):	Revised Draft
Version Dated :	June 12th, 2020	Pages:	24

Purpose

The purpose of this policy is to outline necessary operating procedures for dine-in to ensure we are working by the best safety practices and ensuring a safe space for our guests, employees and vendors. Dine-in service may only begin once it is safe to do so - check with your local and state governments on reopening guidance.

Outline

1. General Health and Safety Guidelines
 - a. Safety Equipment & Cleaning Supplies
2. Dine-In Policies
3. Dine-In Tableside Service Model
4. Bar Service
5. Dine-In Quick Service Model (Full Social Distancing)
6. Guest Relations & FAQ

Policy

1. General Health & Safety Guidelines
 - a. Safety Equipment & Cleaning
 - i. All employees are required to wear face masks and gloves throughout the duration of their shift.
 1. Please review the procedure for wearing safety equipment in the [Starting Your Shift SOP](#).
 - ii. For dining rooms, bars, and other areas frequented by guests, use single-use paper towels or approved disposable wipes for cleaning before, during and after service.
 - a. High touch surfaces and guest tables should be cleaned after each use.
 2. Please check with the management team for a list of approved cleaning chemicals to use on surfaces.
 3. Please review procedures for cleaning dining room and work areas in the [Cleaning, Sanitizing, Disinfecting SOP](#).
2. Dine-In Policies
 - a. Limited Capacity & Modified Floor Plans
 - i. Capacity (Including Staff)



1. Establish guest capacity based on governmental social distancing guidelines (both percentages and capability while following safe distancing practices).
 2. Establish staff capacity based on measured considerations (adjusted sections, job requirements, etc.)
- ii. Floor Plan
1. Refer to [Social Distancing SOP](#) for best social distancing practices for staff and guests.
 2. Reconfigure floor plan to ensure a distance of 6 feet between tables & guest seating.
 3. Reconfigure table inventory to accommodate parties up to a recommended maximum party size based on local government regulations.
 4. Avoid positioning tables in the paths of air flow.
 5. Consider table dividers for communal tables/counters.
 6. Eliminate or tape off chairs and tables based on adjusted floor plans if they cannot be removed. Have polite and clear messages on taped off seating.
 7. Remove seating in congested or high traffic areas (such as entrance, waiting area, bar, restroom area, pass, etc.).
 8. Consider weather and seasonal accommodations as needed (fans, vents, heaters and other equipment).
 9. Share new floor plan PDF that includes table numbers, traffic flow patterns, and critical points to watch out for with staff.
- iii. Establish guest check-in point
1. Ideally this will be a glass or plexiglass enclosed area with an outlet or microphone to facilitate communication.
 2. If an enclosed space or walk-up window is not possible, mark places for guests to stand and wait at a safe distance from Host to be checked in from afar. You may also use barriers such as tables, etc. to create distance.
 3. Guest and/or staff pick-up points for to-go orders should be clearly marked at a separate designated place than guests coming in to dine (see [Take Out Steps of Service SOP](#)).
- b. Traffic Flow:
- i. Clear signage should be posted outside the restaurant and at guest check-in to explain proper flow of traffic within the restaurant space for guests and staff.
 - ii. Facilitate safe communication and avoid guest crowding by using digital notifications and messaging to check guests in and alert them when their table is ready.



1. Clearly mark places for individuals to wait outside the restaurant at safe distances. Establish capacities for lines and have a plan to avoid congestion on sidewalks where applicable.
 - iii. Stay to the right within designated walking paths and follow right-of-way policies to avoid confusion or collisions. When giving someone else the right of way, make sure to maintain a safe distance.
 1. Always yield to guests.
 2. Staff yield to hot food, full hands, etc
 - iv. Establish a bathroom pathway that best utilizes confined spaces. Post signage alerting guests to be respectful of keeping distances and waiting for other guests to leave the bathroom area as needed before entering.
 - v. Keep music at an appropriate level so that staff can easily hear guests from a distance.
- c. Staffing:
- i. It is important to minimize the number of staff on the floor for safe distancing purposes. For 10 tables, the projected model herein recommends*:
 1. 1 x host (guest management)
 2. 1 x server (service and sanitization duties)
 3. 1 x runner (food service and sanitation enforcement)
 4. 1 x busser (bussing and sanitization duties)
 - ii. **Ratio of staff to tables, and the rational overlap of positions, should be adjusted according to the venue and its modified floor plan and business needs*
- d. Guest Expectations:
- i. Host will encourage guests to read the "Guest Expectations" signage, which will be posted in the entrance/waiting area and accessible via QR code/restaurant's website.
 - ii. This information specifies what guests must consent to -- including temperature checks and acceptance of "maintenance upon request" style of service-- for entry and service.
 1. Guests must wear face masks upon arrival.
 2. Any guests experiencing or showing symptoms of COVID-19 are not permitted to enter the restaurant.
 3. Party sizes are restricted to recommended four or fewer guests per table.
 4. All tables are spaced out to follow social distancing guidelines. All guests are asked to respect distancing



protocols in place and the space given to other guests and employees.

5. Upon entry, a trained restaurant employee will administer a temperature check using a no-contact thermometer. Any guest showing a temperature of over 100.4°F (38°C) will be asked to leave the restaurant.
 - a. Remember to check manufacturer directions on checking guest temperatures. Some infrared guns require adding 5°F to the surface temperature for an accurate reading.
 6. The style of service has been modified to limit contact points, and some services may be upon request only.
 7. Guests are encouraged to hold onto their personal belongings to minimize checking in coats.
 8. Encourage contactless payment options such as pre-ordering and pre-paying, providing payment authorization online in advance, or using Apple/Google Pay where possible.
- e. Guest Check In & Seating:
- i. Guests will be responsible for their personal belongings.
 1. If electing to offer coat check services, operators should create a designated area to allow guests to safely pass their belongings to employees from a safe distance.
 2. Hosts or greeters may use plastic coverings to hold each guest item.
 - ii. Seating Strategy:
 1. Seating priority will go to guests with reservations. To begin, dining at all restaurants should be by reservation only.
 2. Develop strategy for seating guests to best enforce social distancing based on your dining room configuration (ex: seating from the back of the dining room to reduce passing interactions).
 3. Provide a receptacle (e.g a paper bag) for guests to store their own PPE while eating, as to avoid used masks or gloves being placed on the table or an empty seat.
- f. Table Service:
- i. Servers must modify their pre-COVID tableside conduct to minimize contact with guests and surfaces.
 1. Do not touch anything at the table unnecessarily. If anything is touched, servers must change gloves and wash hands.



2. All employees must avoid touching their safety equipment, faces or other parts of their body, including to the extent possible their safety equipment.
 3. Employees should be instructed on where to stand relative to the table to facilitate communication while maintaining a safe distance.
- ii. Dominant Hand Service
 1. All staff should be trained in dominant-hand-best-practice:
 - a. Where possible, the dominant hand is used for handling non-contaminated items while the non-dominant hand is used to handle potentially contaminated or cross-contaminated items.
 2. Staff should avoid passing off any items to another employee in the dining room.
- g. Bar Service
 - i. General Cleanliness
 1. Bar Equipment must be disinfected after every use and at least every 30 minutes.
 2. Bar stations and surfaces must be cleaned and disinfected every hour.
 3. No glassware or flatware should be preset awaiting the guest.
 4. Each Bartender must make all drinks at the same well to reduce the number of contact surfaces encountered by the bartender.
 5. Bar staff may not share bar equipment and tools.
 - ii. Social Distancing
 1. Refer to [Social Distancing SOP](#) for best social distancing practices for staff and guests.
 2. If bar seating is permitted with local health departments, bar seating must be 6 feet apart from the closest bartender station and 6 feet from surrounding guests.
 3. If carding guests, have the guest hold up their ID for employee inspection without having to physically handle the ID.
 - iii. Bottle Touches
 1. Cocktails should be batched into individual pint delis or containers to avoid additional bottle touches.
 - iv. Pour Spouts
 1. The use of pour spouts in liquor bottles should be discontinued.



2. Pour spouts should be eliminated wherever possible. Any liquids or juices still using pour spouts must be kept in a closed fridge.
- v. Glassware Storage:
 1. Glassware should be stored inverted and in shelves that have a cleanable surface.
 2. For stemware that cannot be inverted, store in covered shelves away from guests or traffic ways. Lower shelves closer to guests can be display-only glassware which can be removed, washed, rinsed, sanitized, polished, then put into service during busier times.
- h. Payment Methods
 - i. Eliminate the use of check presenters that are handled by guests.
 - ii. Use contactless payment methods whenever possible.
 - iii. All contact surfaces and items must be disinfected after use. If a guest must sign a check, provide a disinfected pen and re-disinfect after each guest use.
 - iv. Cash handling should be avoided. If cash is handled, proper glove wearing and handwashing steps must be followed.
3. Guest Restroom Usage
 - a. Restrooms will be made available and maintained as sanitary environments.
 - i. If guests inquire about safety procedures, Manager should produce the Restroom Log to assure guests of a regular cleaning schedule.
 - b. All staff should be aware of where the public restroom is located, and walk guests in the general direction as business levels and space permits, maintaining 6 foot distancing.
 - c. See [Bathroom Usage SOP](#) for further guidance on best practices.

Procedure

Dine-In Tableside Service Model

1. Reservation Strategy:
 - a. Carefully determine reservation intervals to allow time for proper disinfecting between parties and to avoid table wait times.
 - b. Stagger reservation times according to staff-to-guests ratio to avoid double seating.
 - c. If the reservation system allows for the feature, encourage guests to pre-order while placing a reservation in order to reduce their time in the restaurant and avoid additional points of contact
2. Line Management



- a. Ensure that a designated waiting area can be safely accommodated. This area should be used to allow guests to wait as their temperatures normalize, read any posted signs, review necessary protocols, etc.
 - b. Marked waiting spots spaced 6 feet apart, or in a line, will remain as part of initial dine-in procedures.
3. Guest Check In
- a. Guests with Reservations:
 - i. Guests will notify the host/greeter of their arrival by texting the restaurant's designated text number.
 - 1. If the guest does not have access to text, he/she may alert the Host at the host stand, maintaining a safe distance with an appropriately spaced marking on the floor.
 - ii. Host will reply with instructions on how to proceed. Guests may be directed to enter or be provided a wait time.
 - iii. When prompted to enter, guests will check in with the host to provide their contact info and to take their temperature, following Guest Screening protocols listed below.
 - 1. Check with local jurisdiction regarding requiring guests to provide their contact information.
 - b. Walk-In Guests
 - i. Clearly post signage outside the restaurant instructing guests how to be added to the waitlist.
 - 1. Option 1: Use a reservation system that supports mobile waitlists.
 - 2. Option 2: Text a designated number with name and party size.
 - 3. Option 3: If no mobile waitlist is available, the guest may check in at the host stand from a safe distance and the Host will manually place them on the waitlist.
 - 4. For guests without mobile connection (such as international guests), offer a wifi access code and instruct these guests to access the wifi and add their names to a designated online waitlist.
 - 5. Guests should practice social distancing while waiting at designated spots outside.
 - ii. "Out-by" time will be quoted to guests to ensure compliance with capacity restrictions and ensure sufficient time to clean the table before the next reservation arrives.
 - iii. When prompted to enter, guests will check in with the host to provide their name and phone number and undergo a temperature check, following Guest Screening protocols listed below.



1. Check with local jurisdiction regarding requiring guests to provide their contact information.
- c. Guest Screening
 - i. A trained restaurant employee will take the guests' temperatures. Any guest with a temperature over 100.4°F (38°C) will be asked to leave the restaurant and encouraged to make a reservation for another time in the future. Review the thermometer's manufacturer's instructions on operating the thermometer to account for any temperature differences.
 - ii. All guests who pass the temperature check may continue to wait in line for their table to be available or be seated by the Host.
- d. Seating Guests
 - i. When the table is ready, the host will direct guests to their disinfected table and distribute single-use menus.
 1. The host must receive confirmation that the table has been thoroughly disinfected before seating guests.
 2. When walking guests to the table, the host should avoid contact with other employees and guests.
- e. Menus
 - i. Menu/menu cards should clearly communicate the following modifications to service (Guest Expectations):
 1. Unnecessary contact has been minimized.
 2. The server will be around to take your complete food and beverage order and answer any menu questions.
 3. Guests should signal to the server if additional service is requested.
3. At the table:
 - a. Initial Encounter: Greet and Take Order
 - i. After guests settle in and review menus, server greets table with the universal pack (retrieved from a centralized location) that contains:
 1. Share plates
 2. Individually packaged disposable napkins
 3. Individually packaged universal silverware handled with tongs
 - ii. Answer any menu questions and take all orders together.
 - iii. Water Service is by request:
 1. Reference Water Service protocol below.
 - iv. Leave menus with guests for additional orders and to avoid cross contamination until the table is cleared.
 - v. If menu cards are used, they are retrieved along with pens.
 - vi. Server enters the guest order in the POS (if possible, assign server-designated POS).



- vii. Menu cards should be placed into a lined recycling bin located next to POS (dispose in sanitary fashion along with other recycled items at the end of each day).
 - viii. Pens go into "To be disinfected" receptacle by the POS, which will be disinfected every hour.
 - ix. Disinfect POS screen according to the [Cleaning, Sanitizing, Disinfecting SOP](#).
 - x. Server should change gloves and wash hands after handling menus and the POS screen.
- b. Beverage service
- i. Water Service
 1. Water bottles to be filled from the in house water system or tap ahead of time and stored in a reach-in refrigerator.
 2. When guests indicate that they would like water (still, sparkling, or tap), they are given water glasses which will be stored inverted on the highest shelf or as far away from activity as possible.
 3. The full water bottle is visibly wiped down with sanitizer before given to guests. Peroxide disinfectant will need a 2 minute contact time.
 4. Guests pour their own water throughout their experience. Should they require another bottle, the same procedure is followed again with a new bottle.
 5. Water glasses and bottles stay at the table until guests are gone and the table is ready to be cleaned and disinfected.
 - ii. Wine Bottle Service
 1. Bottle is wiped with a sanitizing solution then opened and brought to the guest with the corresponding number of clean wine glasses.
 2. Guests will pour their own wines once received at the table. The only time a wine is to be tasted by an employee is if the table thinks that it may be flawed. If the bottle is flawed, open a second bottle of the same wine. If it is not flawed, make an alternative recommendation.
 - iii. Wine Glass Service
 1. Wines are pre-poured into glasses at the bar by the bartender and brought to the table. A new glass should be brought for all repeat orders.
 - iv. Beer and Soda Service
 1. Unopened bottles and cans are to be served to guests with glass (ice if necessary) on the side. Guests are to open and



- pour their own beverages. Open bottles with bottle opener if necessary to assist the guest.
2. A venue-specific SOP pertaining to restocking will need to be created. Restock items will need to be disinfected en masse, wiped down, then stocked. All single-serve beverages stocked in refrigerators will be disinfected before retrieved for service. All stocking should be done sufficiently before service to avoid unnecessary points of contact and traffic in service.
- v. On a venue by venue basis, use coasters as you had previously, but make sure they are thrown away after every use and never reused. If you normally use wine coasters, consider switching to disposable for those as well.
 - vi. When a beverage order is completed by the bartender and ready to be served to the guest, a venue-specific pass alert will be activated. This can be a verbal or visual cue, such as a bell or light, to signal the drinks need to be run to avoid staff congregating and waiting for beverages top be prepared.
- c. Second Encounter: Beverages are delivered to the table by runner or next available staff.
- i. Runner SOP modifications:
 1. Disinfect running trays every 30 minutes.
 2. Trays should be used for food and beverage running whenever possible. If food cannot be carried with a tray, limit to a two plate carry to ensure contact with gloves only and avoid plates from touching staff forearms or clothing.
 3. Only use designated disinfected writing tools at the pass.
 4. Plate wipes will be single-use only.
 5. Wash hands and change gloves with new tasks.
 6. Drop food and beverages at the table then step away and deliver drop lines.
 7. Modify any learned steps of service in order to not violate safe distancing stipulations.
- d. Third Encounter: Appetizers
- i. Activate pass alert for food courses when ready.
 - ii. Establish a venue-appropriate system for identifying table destination for orders when ready to be run.
 - iii. Designated disinfected marker for use in marking tickets at the pass.
 - iv. Runner brings all dishes in a full course to the table together.
- e. Fourth Encounter: Clearing
- i. If necessary, Busser will clear first courses.



- ii. Items will be cleared to the dishpit according to the [Cleaning, Sanitization, and Disinfecting SOP](#).
- iii. Busser should change gloves and wash hands after bringing plates to the dishpit.
- iv. Server will put down universal packs for the next course if needed.
- f. Fifth Encounter: Main Course
 - i. Chef/Expo will determine course timing to eliminate additional touch points or extended waits.
 - ii. As above, Runner delivers the main course to the table.
- g. Maintenance upon request
 - i. Any crumbing or other table maintenance will be by request only.
 - ii. Spillage & Crumbing Protocol:
 1. Server brings over paper napkins to absorb excess liquids/crums.
 2. Holding a small plate in the other hand, crumbs or spills should be cleared off the table and onto the plate.
 3. Soiled napkins should be carefully disposed of in garbage.
 4. Crumbing plate should be brought to the dishpit after each use.
 5. Gloves should be removed, hands washed, and new gloves replaced.
- h. Packing Leftovers
 - i. If guests indicate to their server that they would like to pack certain items to go, the server should bring the appropriate to-go containers to the table.
 - ii. Guests will be instructed to self-pack their leftovers. If they are uncomfortable with the process, the server can complete it.
 - iii. Server changes gloves after tasks, if applicable.
- i. Sixth Encounter: Dessert
 - i. If guests are moving on to dessert, Server should inform guests of dessert choices and take the order, full clearing any food items still left on the table.
 - ii. Order is entered as previously done.
 - iii. Universal dessert packs dropped off at the table.
- j. Seventh Encounter: Check & Payment
 - i. Server observes visual cues indicating end of the meal, or responds to guest's request to settle check, whichever comes first.
 - ii. Server checks in with guests if they need any additional items then proceeds to payment protocols
- k. Payment:
 - i. Printed check is brought over to table affixed to a hard stock card with a paperclip acting as a check presenter.



1. Place the check near the edge of the table to maintain distance. Ask the guest to replace the check at the edge of the table so that payment can be safely collected.
2. Check with your POS system to see if a QR code can print on the check to allow the guest to pay from their phone at the table.
 - ii. Guest puts credit card on the check presenter when ready.
 - iii. Server collects items with non-dominant hand.
 - iv. Server disinfects all items retrieved from table.
 - v. Once disinfected, payment should be processed and returned to the table with a disinfected pen.
 - vi. If cash payment, the server must be wearing gloves and wash hands, applying new gloves once cash handling is complete.
- I. Final Clear and Disinfection
 - i. Busser clears all items from the table following proper protocol.
 - ii. Busser cleans and disinfects relevant dining surfaces and area following the [Cleaning, Sanitizing, and Disinfecting SOP](#):
 1. Table top and 6" in on the underside of table top
 2. Any hooks
 3. Chairs and adjacent area that might have been used
 4. Timers can be purchased to monitor proper sanitation times.
 5. New sanitization time stamp card listing both actual sanitization time and sanitization readiness time should be signed off and displayed on the table. Sanitization card can also be printed with new sanitization protocols on the flipside for guest information.

Dine-In Bar & Counter Service

Check with local health departments to confirm whether or not bar and counter seating are permitted.

1. Menus
 - a. Where possible, menus are to be presented on a large board/wall where all can see.
 - b. If not possible, single use paper menus are to be placed at the setting when guests are seated and discarded after use, as above.
2. First Encounter: Greet and Take Order
 - a. Bartender will greet guests from a safe distance, maintaining six feet of space as often as possible. Water will be offered upon request, to be served following Beverage Service SOP (see Beverage Service SOP steps above).



- b. Bartender answers any menu questions and takes the full food and beverage order, ringing everything into the POS before changing gloves and washing hands to make drinks.
 - c. Wipe down and disinfect the POS after each use.
3. Making Drinks & Beverage Drop:
 - a. Before making drinks, the bartender should wash their hands and put on a fresh pair of gloves.
 - b. Bartenders should make all drinks out of a single well and avoid borrowing equipment from other stations.
 - c. Drinks will be poured into glasses that either come from a glass freezer or designated glassware storage.
 - d. Drinks are served to guests while maintaining as much distance as possible. The finished drink can be placed further from the guest at an arm's distance where the guest can reach the glass and bring it closer.
4. Delivering Food:
 - a. Bartender should set the counter with universal packs in front of guests before food arrives.
 - b. Food run from the kitchen is served from inside the bar to avoid having to reach around guests' backs to maintain distance.
 - i. The Bartender should step to the side as a Runner approaches to maintain safe distancing.
 - c. When guests are done with their plates, they should be encouraged to push them forward to the edge of the bar.
 - d. Plates are to be cleared straight to the dishpit.
5. Payment:
 - a. Payment will be processed using contactless payment strategies.
 - b. If no contactless payment strategies are available, the bartender should follow the same above payment handling steps for dine-in service with sanitizing products stationed behind the bar.
6. Bar Reset
 - a. Bartender should put on a clean pair of gloves before clearing the counter.
 - b. Bartenders cleans and disinfects bar and guest surfaces following the [Cleaning, Sanitizing, and Disinfecting SOP](#).

Dine-In Quick Service Model (Full Social Distancing)

This is a recommended service model that complies with social distancing guidelines entirely by eliminating tableside service. This may be considered for the initial phase of reopening and describes an ideal scenario.

1. Guest App for Quick Service
 - a. Reservation Time Slots



- i. Walk-ins should not be taken. Instruct any walk-ins to consult the app for availability if they arrive at the restaurant and do not have an existing reservation time.
 - ii. Exceptions can be made on case-by-case availability (ex: if a guest is not able to use the app) and sorted at the check-in counter.
 - iii. Offer specific time slots that have both a start time and stipulated end time.
 - b. Built-in Menu & Ordering
 - i. Include helpful menu explanations and notes of allergens.
 - ii. Consider the extent of menu modification permitted.
 - iii. Ordering and prepayment encouraged at least an hour before start time.
 - iv. Ordering and payment can be made at the check-in counter if not able to be completed through the app.
 1. Safe distancing measures should be put in place. Refer to Check-In steps below.
 - c. Table Seating
 - i. A table is assigned and the order is tied to the table assignment.
 - ii. Restaurant can send a check-in notification text 10 minutes prior to the table being ready with instructions on how to proceed.
 - iii. Check-in ready notification to be sent instructing the guest to enter and be seated.
 - iv. Guests should be sent a courtesy notification 10 minutes prior to the end of their allotted reservation time.
 - d. Late Guests
 - i. Have a policy in place for how to handle late guests. Consider what an appropriate cut-off time is that will still allow the guest to dine and get out in time.
 - e. Cancellations
 - i. Have a policy in place with how you want to handle cancellations and refunds.
 - ii. Make sure your terms and this policy are clearly stated on your online platform where guests are booking.
 - f. Consider guest WIFI provision if not already installed.
 - g. Have a QR code link on display to easily direct guests to your site/app.
2. No App Quick Service
 - a. Use a single use paper menu order form for the guest to write down/mark their order to give to the Server, or have the menu clearly displayed on a large board or wall where guests can view it from a safe distance without having to handle a physical menu.



- b. Order should be given at check-in using safe distancing protocols and limiting any exchange of items.
 - c. Payment will be made up front at the time of check-in and order.
 - i. Implement contactless payment where possible. Refer to Check-In steps below.
 - d. Disinfect pens or any other items used at check-in after each use with appropriate sanitization supplies.
3. Check-in Counter
- a. Upon guest arrival at check-in, the Host will take temperatures of all guests and collect any additional contact information.
 - b. Ideally, the guest's order has been placed and paid for ahead of time.
 - c. Once the order is verified, guests are directed to an assigned table and given disinfectant sachets (recommended two per person).
4. Tables & Seating
- a. A table number assigned to a guest order will be placed on the counter for the guest to take and display visibly at a cleaned table.
 - i. Make sure table numbers are attached to a vertical stand that makes it easy for staff to identify table numbers from a safe distance.
 - b. Tables should be cleared except for the time-stamp sanitization sticker/card, signifying the table has been properly cleaned and that a guest may sit there.
 - c. Table capacities should be limited to four guests, with exceptions made for single home family units. Any families larger than four should be identified through additional questions during the check-in process. Adjust with changing ordinances.
 - d. Make sure that ADA compliant seating is available for guests that may require it.
5. Beverage Service & Dining
- a. Beverages will be loaded onto a disinfected tray near check-in for guests to take prior to seating.
 - i. Beverage reorders will be placed online through the app and will either be delivered to the table or picked up at a designated beverage pick-up point when the guest is notified they are ready.
 - ii. Bottled water should be offered on the menu. Tap water should be on request only and offered in a lidded, single-use cup.
 - b. Any post check-in communication will be via the in-app texting function.
 - c. Use notifications or an in-app buzzer to alert guests that their food is ready for pick-up from the designated pick up window or counter.
 - i. Alternately, food will be run out on trays to the table.
 - ii. Individually wrapped utensils and napkin or tissue packs should be included on each tray.



- d. Food should be served on clean, single serving plates only. Plates should not be brought back to the kitchen for any reason.
 - i. If all items are not prepared and put up together, guests will be notified when to come back to pick up the rest of the order, or a runner will offer to bring it to the table.
- 6. Table Etiquette
 - a. "Gliding Susan": Guests should be instructed to push plates aside and as far away as possible when finished.
 - b. If there is any spillage at the table, additional napkins and wipes should be provided to the guest and cleared away after the spillage has been cleared. Address potential spillage based on guest need and severity.
 - c. In-app instructions on etiquette may suggest guests leave their finished items on the table once they are done as they have prepaid for everything. Guests can also change their status to "completed" in the app once they are done and no longer need their table to alert staff.
 - d. Once the guest has left, staff will clear any items on the table, disinfect the table following protocols, and place a new sanitization sticker on the table for next use.
- 7. Packing Leftovers
 - a. If the food has not been served in a disposable container that can be closed, guests can request to-go containers and self pack any leftovers at the table.
 - b. Staff should wear fresh gloves and prepare necessary containers & to-go bags to bring the guest to package the food.
 - c. If staff is packaging to-go food for a guest, staff should put on new gloves to pack up the food in a designated station away from tables/traffic paths before returning dishes to the dish pit.
- 8. Payment Processing
 - a. Digital or Online Payment Processing
 - i. Ideally, all payment can be made ahead of time or at time of order through an online application on the guest's computer or phone.
 - 1. Prepayment online or through authorization form
 - 2. In-app payment processing
 - ii. Exceptions can be made where a guest cannot access the necessary technology, in which all payment processing and collection should be consolidated to a single secure location, ideally at the time order is placed.
 - b. Contactless In-Person Payment
 - i. If an online payment is not possible, consider contactless options. These may require additional processing technology:
 - 1. Apple pay



2. Venmo
3. Other tap & go technologies
- ii. Bill to be provided upon request.
- c. Credit Card Payment with POS Device
 - i. Entire POS devices are to be disinfected before and after each guest use.
 - ii. Bill should be displayed on screen and prepared for processing before the guest approaches.
 - iii. Guests approaches to swipe card, enter tip and sign on screen that was disinfected in front of them.
 1. Prompts from team member should be given to guide guest through the process.
 - iv. Alcohol wipes should be provided for the guest's credit card before & after use.
- d. Traditional Credit Card Processing
 - i. See payment instructions above under Dine-In Model (pg 11).
- e. Consider going cashless with lax enforcement for cases where not possible.
- f. Provide UV disinfectant for cash, receipts and other payment items if possible.
- g. Gift card processing
 - i. Physical cards should be processed same way as credit cards
 - ii. Digital gift cards should be printed or held out by the guest for the numbers to be viewed & written down without handling the guest phone.

Guest Relations, Enforcing Policies & Frequently Asked Questions

1. Guests Refusing to Follow Safety Guidelines & Procedures
 - a. If a guest refuses to abide by the Company's modified safety procedures, the team should utilize a multi-step approach. The goal is to find a middle ground with the guest while insisting that our priority is the safety of our guests and our teams.
 - b. First, the staff member should explain to the guest that "we are following up to date health and safety guidelines set forth by the CDC and our local government."
 - c. If the guest is dissatisfied with that response, the staff member should offer to get a Manager. The Manager should do their best to listen to the guest's concerns while maintaining the integrity of the operation. We cannot compromise the safety of all guests and employees in the dining room. The Manager should use the following approach:
 - i. Empathize with the guest:



1. Communicate to the guest that you have listened to their concerns. Language like “that’s understandable” and “we greatly appreciate feedback” are useful to make a guest feel heard.
 - ii. Inform the guest:
 1. Explain why we are enacting the policy in question. “We are following health and safety guidelines using the recommendations of the CDC and other health organizations to provide a safe dining experience.”
 - iii. Offer a solution:
 1. Suggest a course of action that makes the guest feel listened to, but still maintains safety standards within the restaurant. “We are unable to have a party of 8 within the restaurant, but we are happy to seat you as two tables of 4 people, 6 feet from one another.”
 - iv. Show the guest appreciation:
 1. Thank the guest for feeling comfortable sharing their perspective with you. You never want a guest to feel neglected or ignored. However, safety and health standards must be maintained for the collective guests and the staff in the restaurant.
 - d. If a guest still refuses to adhere to a policy, please notify them that the next step would be asking them to leave the restaurant. Remember that these protocols were put in place by governing authorities and ultimate enforcement of protocols is with the law.
2. If a Guest Feels Heightened Anxiety
 - a. Empathize with the guest:
 - i. Guests have likely never had a months long pause in their dining out routine and culture. This is a difficult time for people worldwide. Assure the guest that you understand their concerns and thank them for choosing your establishment: “I completely understand that coming here all of a sudden feels unfamiliar. We take your safety and the health of our staff very seriously and will continue to do everything we can to make you feel comfortable here. Thank you so much for choosing us, we’re excited to show you what we’ve been working on.”
 - b. Inform the guest:
 - i. Explain that you are open for in house dining again because your local government thinks it is safe enough to do so. “We are following protocols set by the CDC and our local government to ensure adequate distance and proper sanitizing between guests, as well as checking in on the health of our staff prior to their arrival.



We have implemented numerous other measures to make sure your dining experience is safe from start to finish."

- c. Offer peace of mind:
 - i. Suggest a course of action that puts your guest at ease. Show them materials you've created, but make sure to maintain the privacy of your staff and guests. "I'm happy to share the health logs we've implemented for our staff. You can view a detailed breakdown of all new policies relating to preventing the spread of COVID-19 on our website. I can also show you to the restroom where you can wash your hands while we disinfect and sanitize your table if you would like."
 - d. Show the guest appreciation:
 - i. Thank the guest again for feeling comfortable sharing their perspective with you. You never want a guest to feel like you don't care or aren't taking their concerns seriously.
3. Additional Guest Scenarios to Consider
- a. Guest party arrives larger than expected
 - i. If your table inventory allows for the additional guests to be accommodated at another table at an appropriate social distance, accommodate the guests with the clear understanding that all policies must be abided by for the protection of other guests and the staff.
 - ii. All payment or changes to an order must be made in advance before the parties are seated.
 - iii. If additional guests cannot be accommodated without violating any safety policies, inform the guests politely that they cannot be accommodated at the moment and offer an alternative time for the party to dine when they can be accommodated safely.
 - b. Arrived guest whose temperature indicates a fever
 - c. Guests showing other visible symptoms throughout the meal
 - d. Guests who complain about other guests showing symptoms (what if they aren't actually showing symptoms?)
4. Guest Tracing
- a. Collecting Guest Information
 - i. All guests are expected to have provided the restaurant with contact information (either phone number or email) with their reservation. If a guest is a walk-in, the restaurant is expected to collect contact information from a member of that party.
 - ii. Guest contact information is collected in the case Management needs to contact them with any health or safety updates, or in the case of a possible contamination risk.
 - b. Notifying Guests



- i. Management is notified that a guest/staff member is presenting symptoms, or has tested positive for COVID-19, that may have come into contact with others in the restaurant.
 - ii. Management sends an email to their Management team and bcc's all reservations from the night in question:
 1. "Hello, Thank you so much for dining at (insert name of restaurant). Unfortunately we have been notified that someone in our restaurant on (insert date) has tested positive for COVID-19. We wanted to notify you so that you could take the appropriate steps necessary for your personal health and safety. Also, please let the other members of your party know, as only your information was listed on the reservation. If you have any questions, please do not hesitate to contact our team at (insert restaurant email). We look forward to your return to (insert restaurant name)."
 - iii. Check with local state guidelines for contact tracing procedures. Some health departments may ask the restaurant to provide the list of all employees and guests dining during the contact period.
- c. Notifying Staff
- i. All staff contact information should be on file with Management.
 - ii. Management is notified that a guest/staff member is presenting symptoms, or has tested positive for COVID-19.
 - iii. Management sends an email to their Management team bcc's all staff that worked on the night in question:
 1. "Hello. As your health is very important to us, we wanted to provide you an update relating to potential COVID-19 exposure. Unfortunately, we have been notified that someone in the restaurant on (insert date) tested positive for COVID-19. You worked a shift on that day so we wanted to notify you and provide guidance on next steps to take. As a reminder, you are not to work if you experience X symptoms for X amount of days. If you have any questions, please let us know. Sincerely, Management."

Supporting Materials (Logs, Signage, Training & Locations, etc)

- Single use menus or large board/wall menu signage
- Disposable Check Presenter Postcards
- Signage for guest instructions to ensure social distancing & safety protocols
- Contactless payment through third party processor or Authorization Forms

Accountability (how the SOP will be enforced/managed)



- Safety Manager is responsible for enforcing all standard operating procedures and offering assistance where needed to make sure standards are being met.
- All employees are expected to know the outlined procedures and are responsible for adhering to them. Appropriate disciplinary actions will be carried out by management if employees are caught deviating from policy.

Sources:

- [Considerations for Restaurants and Bars | COVID-19](#)
- [FDA Guidance on Food Safety](#)
- [Dine-In Restaurants](#)
- [Safer LA: Toolkits for Businesses | COVID-19: Keeping Los Angeles Safe](#)



Asunto:	SERVICIO PARA COMER EN EL RESTAURANTE		
Dept.:	Operaciones	Revisiones:	Borrador revisado
Fecha de la versión:	12 de junio de 2020	Páginas:	24

Propósito

El propósito de esta política es establecer los procedimientos operativos necesarios para comer en el restaurante a fin de asegurarnos de que estamos trabajando con las mejores prácticas de seguridad, y proporcionar un lugar seguro para nuestros clientes, empleados y proveedores. El servicio para comer en el restaurante solo puede iniciarse una vez que es seguro hacerlo; consulte con sus gobiernos estatales y locales sobre orientación para la reapertura.

Descripción

1. Pautas generales de salud y seguridad
 - a. Equipo de seguridad y productos de limpieza
2. Políticas para comer en el restaurante
3. Modalidad de servir comida en una mesa auxiliar para comer en el restaurante
4. Servicio de bar
5. Modalidad de servicio rápido para comer en el restaurante (Total distanciamiento social)
6. Relaciones con los clientes y preguntas frecuentes

Política

1. Pautas generales de salud y seguridad
 - a. Equipo de seguridad y limpieza
 - i. Todos los empleados deben usar mascarillas y guantes durante todo su turno.
 1. Revise el procedimiento para utilizar equipo de seguridad en el [POE de inicio de turno](#).
 - ii. Para comedores, bares y otras áreas frecuentada por los clientes, use toallas de papel de un solo uso o toallitas desechables aprobadas para la limpieza antes, durante y después del servicio.
 - a. Las superficies de alto contacto y las mesas de los clientes deben limpiarse después de cada uso.
 2. Consulte con el equipo de gerencia para obtener una lista de los productos químicos de limpieza aprobados que se pueden usar sobre superficies.
 3. Revise los procedimientos de limpieza del comedor y las áreas de trabajo en el [POE de limpieza, higiene y desinfección](#).



2. Políticas para comer en el restaurante
 - a. Capacidad limitada y planos de distribución modificados
 - i. Capacidad (personal incluido)
 1. Establezca la capacidad de clientes de acuerdo con las pautas gubernamentales de distanciamiento social (los porcentajes y la capacidad deben seguir prácticas de distanciamiento seguro).
 2. Establezca la capacidad del personal según las consideraciones medidas (secciones ajustadas, requisitos de trabajo, etc.)
 - ii. Plano de distribución
 1. Consulte el [POE de distanciamiento social](#) para conocer las mejores prácticas de distanciamiento social para el personal y los clientes.
 2. Reconfigure el plano de distribución para garantizar una distancia de 6 pies entre las mesas y sillas para los clientes.
 3. Reconfigure el inventario de mesas para recibir grupos hasta el tamaño máximo recomendado en función de las reglamentaciones del gobierno local.
 4. Evite colocar las mesas en las trayectorias de flujo de aire.
 5. Considere divisiones de mesa para mesas/mostradores comunales.
 6. Elimine o anule con cinta las sillas y mesas según los planos de distribución ajustados si no se pueden quitar. Coloque mensajes amables y claros en las sillas anuladas con cinta.
 7. Retire las sillas de áreas congestionadas o de alta circulación (como entrada, sala de espera, bar, área de baño, pasillo, etc.).
 8. Considere adaptaciones de clima y temporada según sea necesario (ventiladores, ventilación, calefacción y otros equipos).
 9. Comparta un PDF del nuevo plano de distribución que incluya la cantidad de mesas, los patrones del flujo de circulación y los puntos críticos para que el personal esté atento.
 - iii. Establezca un punto de ingreso para clientes
 1. Idealmente, este será un área cerrada con vidrio o plexiglás con una salida o un micrófono para facilitar la comunicación.
 2. Si no es posible establecer un espacio cerrado o una ventanilla de servicio, marque lugares para que los clientes se paren y esperen a una distancia segura del anfitrión para

ser ingresados desde lejos. También puede utilizar barreras como mesas, etc. para crear distancia.

3. Los puntos de recogida para clientes o personal de los pedidos para llevar deben estar claramente marcados en un lugar designado separado del lugar por donde ingresan los clientes al restaurante para comer (consulte el [POE de pasos del servicio de pedidos para llevar](#)).

b. Flujo de circulación:

- i. Debe colocarse un letrero afuera del restaurante y en el ingreso para clientes que explique el flujo adecuado de circulación dentro del restaurante para los clientes y el personal.
- ii. Facilite la comunicación segura y evite la aglomeración de clientes utilizando notificaciones digitales y mensajes para hacer ingresar a los clientes y avisarles cuando su mesa está lista.
 1. Marque claramente lugares para que las personas esperen afuera del restaurante a distancias seguras. Establezca las capacidades de las filas y tenga un plan para evitar aglomeración en las aceras cuando corresponda.
- iii. Manténgase a la derecha dentro de las vías designadas para caminar y siga políticas de derecho de paso para evitar confusiones o colisiones. Cuando le dé a otra persona el derecho de paso, asegúrese de mantener una distancia segura.
 1. Siempre ceda el paso a los clientes.
 2. El personal cede el paso a quienes llevan alimentos calientes, tienen las manos ocupadas, etc.
- iv. Establezca un camino hacia el baño que utilice muy bien los espacios confinados. Coloque letreros que alerten a los clientes sobre ser respetuosos de mantener las distancias y esperar que otros clientes salgan del área del baño según sea necesario antes de ingresar.
- v. Mantenga la música a un nivel adecuado para que el personal pueda escuchar fácilmente a los clientes a la distancia.

c. Personal:

- i. Es importante minimizar la cantidad de personal en el piso a los fines del distanciamiento seguro. Para 10 mesas, el modelo proyectado en este documento recomienda*:
 1. 1 anfitrión (gestión de clientes)
 2. 1 camarero (tareas de servicio y desinfección)
 3. 1 ayudante (servicio de alimentos y cumplimiento con la desinfección)
 4. 1 auxiliar de camarero (tareas de recolección de platos y desinfección)

- ii. ** La relación entre personal y mesas, y la racional superposición de puestos debe ajustarse según el lugar, su plano de distribución modificado y las necesidades comerciales*
- d. Expectativas de los clientes:
 - i. El anfitrión recomendará a los clientes leer el letrero de "Expectativas de los clientes", que estará publicado en la entrada/el área de espera y al que se podrá acceder a través de un código QR/el sitio web del restaurante.
 - ii. Esta información específica que los clientes deben dar su consentimiento (incluidas mediciones de temperatura y aceptación del estilo de servicio de "mantenimiento a solicitud") para el ingreso y servicio.
 1. Los clientes deben usar mascarillas al llegar.
 2. Cualquier cliente que experimente o muestre síntomas de COVID-19 no podrá entrar en el restaurante.
 3. Los tamaños de grupo están restringidos a cuatro o menos clientes por mesa.
 4. Todas las mesas se espaciarán según las pautas de distanciamiento social. Se les pedirá a todos los clientes que respeten los protocolos de distanciamiento, y el espacio proporcionado a otros clientes y empleados.
 5. Al ingresar, un empleado del restaurante capacitado medirá la temperatura utilizando un termómetro sin contacto. A todo cliente que muestre una temperatura de más de 100.4 °F (38 °C) se le pedirá que abandone el restaurante.
 - a. Recuerde consultar las instrucciones del fabricante para medir la temperatura de los clientes. Algunos termómetros infrarrojos requieren agregar 5 °F a la temperatura de superficie para arrojar una lectura precisa.
 6. El estilo de servicio ha sido modificado para limitar los puntos de contacto y algunos servicios pueden ser solo a solicitud.
 7. Se recomienda a los clientes conservar sus pertenencias personales para minimizar el ingreso de abrigos.
 8. Aliente las opciones de pago sin contacto como pedidos previos y pago previo, proporcionar autorización de pago en línea por adelantado o usar Apple/Google Pay cuando sea posible.
- e. Ingreso y distribución de asientos para clientes:
 - i. Los clientes serán responsables de sus pertenencias personales.



1. Si elige ofrecer servicios de ingreso de abrigos, los administradores deben crear un área designada que permita a los clientes pasar de manera segura sus pertenencias a los empleados desde una distancia segura.
2. Los anfitriones o recibidores pueden usar cobertores de plástico para las pertenencias de cada cliente.
- ii. Estrategia de distribución de asientos:
 1. La prioridad en la distribución de asientos la tendrán los clientes con reservas. Para empezar, se podrá comer en todos los restaurantes solo con reserva.
 2. Desarrolle una estrategia de distribución de asientos para los clientes a fin de hacer cumplir del mejor modo el distanciamiento social según la configuración de su comedor (p. ej.: sillas en la parte posterior del comedor para reducir interacciones en las áreas de paso).
 3. Proporcione un receptáculo (p. ej., una bolsa de papel) a los clientes para guardar su propio equipo de protección personal mientras comen, de manera que se evite dejar mascarillas o guantes en la mesa o una silla vacía.
- f. Servicio de mesa:
 - i. Los camareros deben modificar su modalidad previa a la COVID de servir comidas mediante una mesa auxiliar para minimizar el contacto con los clientes y las superficies.
 1. No toque nada en la mesa innecesariamente. Si tocan algo, los camareros deben cambiarse los guantes y lavarse las manos.
 2. Todos los empleados deben evitar tocar sus equipos de seguridad, o tocarse el rostro u otras partes del cuerpo, incluido, en la medida de lo posible, su equipo de seguridad.
 3. Los empleados deben recibir instrucciones sobre dónde pararse en relación con la mesa para facilitar la comunicación mientras mantienen una distancia segura.
 - ii. Servicio de mano dominante
 1. Todo el personal debe estar capacitado en mejores prácticas de mano dominante:
 - a. Cuando sea posible, la mano dominante se utiliza para el manejo de cualquier objeto no contaminado mientras que la mano no dominante se utiliza para manipular elementos potencialmente contaminados o de contaminación cruzada.

2. El personal debe evitar pasar elementos a otro empleado en el comedor.
- g. Servicio de bar
- i. Limpieza general
 1. El equipo del bar debe desinfectarse después de cada uso y al menos cada 30 minutos.
 2. Las estaciones y superficies del bar deben limpiarse y desinfectarse cada hora.
 3. No debe haber vasos ni cubiertos de antemano a la espera del cliente.
 4. Cada barman debe hacer todos los tragos en el mismo espacio para reducir la cantidad de superficies de contacto que podría tocar.
 5. El personal del bar no puede compartir las herramientas ni los equipos.
 - ii. Distanciamiento social
 1. Consulte el [POE de distanciamiento social](#) para conocer las mejores prácticas de distanciamiento social para el personal y los clientes.
 2. Si los departamentos de salud locales permiten sillas en el bar, estas deben disponerse a 6 pies de distancia de la estación de barman más cercana y a 6 pies de distancias de los demás clientes.
 3. Si se pide identificación a los clientes, solicite al cliente que sostenga su identificación para que el empleado la inspeccione sin tener que manipular físicamente la identificación.
 - iii. Toques de botellas
 1. Los cócteles deben agruparse en contenedores transparentes de pintas individuales para evitar tocar adicionalmente una botella.
 - iv. Picos vertedores
 1. Debe discontinuarse el uso de picos vertedores en botellas de licor.
 2. Los picos vertedores deben eliminarse siempre que sea posible. Cualquier líquido o jugo que todavía utilice picos vertedores debe guardarse en un refrigerador cerrado.
 - v. Almacenamiento de cristalería:
 1. Los vasos deben almacenarse invertidos y en estantes que tengan una superficie lavable.
 2. En el caso de copas que no puedan invertirse, almacénelas en estantes cubiertos, lejos de los clientes y las vías de



circulación. Los estantes bajos más cercanos a los clientes puedan mostrar solo cristalería que pueda retirarse, lavarse, enjuagarse, desinfectarse, pulirse y luego colocarse en servicio durante horas pico.

- h. Métodos de pago
 - i. Elimine el uso de presentadores de cheque que son manipulados por los clientes.
 - ii. Use métodos de pago sin contacto siempre que sea posible.
 - iii. Todos los elementos y las superficies de contacto se deben desinfectar después del uso. Si un cliente debe firmar un cheque, proporcione un bolígrafo desinfectado y vuelva a desinfectar después de cada uso de los clientes.
 - iv. Debe evitarse la manipulación de dinero en efectivo. Si se manipula dinero en efectivo, deben seguirse pasos adecuados de uso de guantes y lavado de manos.
- 3. Uso del baño para clientes
 - a. Los baños estarán disponibles y se mantendrán como ambientes sanitarios.
 - i. Si los clientes consultan sobre los procedimientos de seguridad, el gerente debe proporcionar el registro de limpieza del baño para garantizarles que se sigue un cronograma de limpieza regular.
 - b. Todo el personal debe saber dónde está el baño público y dar a los clientes direcciones generales según lo permitan los niveles comerciales y el espacio, manteniendo siempre 6 pies de distancia.
 - c. Consulte el [POE de uso de baños](#) para obtener más orientación sobre las mejores prácticas.

Procedimiento

Modalidad de servir comida en una mesa auxiliar para comer en el restaurante

- 1. Estrategia de reserva:
 - a. Con cuidado, determine los intervalos de reserva para tener tiempo para una desinfección adecuada entre grupos y evitar tiempos de espera de la mesa.
 - b. Escalone los horarios de reserva de acuerdo con la relación entre personal y clientes para evitar una asignación de asientos duplicada.
 - c. Si el sistema de reservas lo permite, aliente a los clientes a realizar un pedido previo cuando hacen la reserva para reducir su tiempo en el restaurante y evitar puntos de contacto adicionales.
- 2. Control de la fila
 - a. Asegúrese de que se pueda establecer de manera segura un área de espera designada. Esta área debe usarse para permitir que los clientes



esperen mientras su temperatura se normaliza, lean los letreros, revisen los protocolos necesarios, etc.

- b. Los puntos de espera marcados espaciados a 6 pies de distancia, o en fila, seguirán formando parte de los procedimientos iniciales para comer en el restaurante.
3. Ingreso de clientes
 - a. Clientes con reservas:
 - i. Los clientes podrán notificar al anfitrión/recibidor de su llegada enviando un mensaje de texto al número del restaurante designado.
 1. Si el cliente no tiene acceso a mensajes de texto, es posible que pueda informar al anfitrión en el puesto del anfitrión, manteniendo una distancia segura según las marcas adecuadamente espaciadas en el piso.
 - ii. El anfitrión responderá con instrucciones sobre cómo proceder. Los clientes podrán recibir instrucciones para entrar o esperar.
 - iii. Cuando se les solicite entrar, los clientes se presentarán al anfitrión para proporcionar su información de contacto y medirse la temperatura, siguiendo los protocolos de examen de clientes indicados a continuación.
 1. Consulte con la jurisdicción local con respecto a pedir a los clientes que proporcionen su información de contacto.
 - b. Clientes sin reserva
 - i. Publique claramente letreros afuera del restaurante para indicar a los clientes cómo ser agregados a la lista de espera.
 1. Opción 1: Utilizar un sistema de reservas que sea compatible con listas de espera móviles.
 2. Opción 2: Enviar un mensaje de texto a un número designado con nombre y tamaño del grupo.
 3. Opción 3: Si no se dispone de una lista de espera móvil, el cliente puede presentarse en el puesto del anfitrión a una distancia segura y el anfitrión le agregará manualmente en la lista de espera.
 4. Para los clientes sin conexión móvil (como clientes internacionales), ofrezca un código de acceso a wifi, explique a estos clientes cómo acceder al wifi y agregue sus nombres a una lista de espera en línea designada.
 5. Los clientes deben practicar distanciamiento social mientras esperan en los sitios designados afuera.
 - ii. Se informará a los clientes el tiempo de "espera afuera" para garantizar el cumplimiento con restricciones de capacidad y

garantizar tiempo suficiente para limpiar la mesa antes de la llegada de la próxima reserva.

- iii. Cuando se les solicite entrar, los clientes se presentarán al anfitrión para proporcionar su nombre y número de teléfono, y para someterse a una medición de temperatura, siguiendo los protocolos de examen de clientes indicados a continuación.

- 1. Consulte con la jurisdicción local con respecto a pedir a los clientes que proporcionen su información de contacto.

c. Examen de clientes

- i. Un empleado del restaurante capacitado medirá la temperatura de los clientes. Se le pedirá a cualquier cliente con una temperatura de más de 100.4 °F (38 °C) que abandone el restaurante y haga una reserva para otro momento en el futuro. Revise las instrucciones del fabricante del termómetro sobre el funcionamiento del termómetro para justificar cualquier diferencia de temperatura.
- ii. Todos los clientes que pasen la medición de temperatura pueden seguir esperando en la fila hasta que su mesa esté disponible o hasta que el anfitrión los lleve a su asiento.

d. Distribución de asientos para clientes

- i. Cuando la mesa esté lista, el anfitrión llevará a los clientes a su mesa desinfectada y les proporcionará menús desechables.
 - 1. El anfitrión debe recibir confirmación de que la mesa ha sido bien desinfectada antes de que los clientes se sienten.
 - 2. Cuando lleve a los clientes a la mesa, el anfitrión debe evitar el contacto con otros empleados y clientes.

e. Menús

- i. Los menús/Las tarjetas de menú deben comunicar claramente las siguientes modificaciones en el servicio (Expectativas de los clientes):
 - 1. El contacto innecesario ha sido minimizado.
 - 2. El camarero permanecerá cerca para llevarle su pedido completo de alimentos y bebidas, y responder cualquier pregunta sobre el menú.
 - 3. Los clientes deben hacer señas al camarero si necesitan servicio adicional.

3. En la mesa:

a. Encuentro inicial: saludo y pedido

- i. Después de que los clientes se sienten y revisen los menús, el camarero saluda a los comensales y les entrega el paquete universal (que se busca en una ubicación centralizada) que contiene:

1. Platos para compartir
 2. Servilletas desechables en paquetes individuales
 3. Cubiertos universales en paquetes individuales que se manipulan con pinzas
- ii. Responda cualquier pregunta del menú y tome los pedidos juntos.
 - iii. El servicio de agua es a solicitud:
 1. Consulte el protocolo de servicio de agua a continuación.
 - iv. Déjeles los menús a los clientes para pedidos adicionales y para evitar la contaminación cruzada hasta que se limpie la mesa.
 - v. Si se utilizan tarjetas de menú, deben retirarse junto con los bolígrafos.
 - vi. El camarero ingresa el pedido del cliente en el punto de servicio (Point of Service, POS) (si es posible, asigne un POS a cada camarero).
 - vii. Las tarjetas de menú deben colocarse en un cesto de reciclaje ubicado junto al POS (que se desechará en forma higiénica junto con otros elementos reciclados al final de cada día).
 - viii. Los bolígrafos van en un receptáculo de "Objetos para desinfectar" junto al POS y se desinfectarán cada hora.
 - ix. Desinfecte la pantalla del POS según el [POE de limpieza, higiene y desinfección](#).
 - x. El camarero debe cambiarse los guantes y lavarse las manos después de manipular los menús y la pantalla del POS.
- b. Servicio de bebidas
- i. Servicio de agua
 1. Las botellas deben llenarse con el sistema de agua del restaurante o con agua de grifo con anticipación y almacenarse en un refrigerador vertical.
 2. Cuando los clientes digan que desean agua (sin gas, con gas o del grifo), se les darán vasos de agua que se almacenarán invertidos en el estante más alto o tan lejos de la actividad como sea posible.
 3. La botella de agua llena se limpiará visiblemente con desinfectante antes de entregársela a los clientes. El desinfectante con peróxido necesitará un tiempo de contacto de 2 minutos.
 4. Los clientes se sirven su propia agua durante toda su comida en el restaurante. En caso de que necesiten otra botella, se llevará a cabo el mismo procedimiento otra vez con una nueva botella.

5. Los vasos de agua y las botellas quedan en la mesa hasta que los clientes se hayan ido, y la mesa esté lista para ser limpiada y desinfectada.
- ii. Servicio de botella de vino
 1. La botella se limpia con una solución desinfectante, luego se abre y se lleva al cliente con la cantidad correspondiente de copas de vino limpias.
 2. Los clientes se servirán su propio vino una vez que lo reciban en la mesa. La única vez que un vino será probado por un empleado es cuando los comensales crean que podría estar defectuoso. Si la botella está defectuosa, abra una segunda botella del mismo vino. Si no está defectuosa, recomiende una alternativa.
 - iii. Servicio de vaso de vino
 1. El barman sirve previamente el vino en copas en el bar y las copas se llevan a la mesa. Se debe llevar una copa nueva todas las veces que se repita el pedido.
 - iv. Servicio de cerveza y refrescos
 1. Se sirven a los clientes botellas y latas sin abrir con vasos (y hielo si fuera necesario) en el costado. Los clientes deben abrir y servirse sus propias bebidas. Abra las botellas con un abridor de botellas si es necesario para ayudar al cliente.
 2. Deberá crearse un POE específico del lugar sobre reabastecimiento. Los artículos de reabastecimiento deberán desinfectarse en masa, limpiarse y luego guardarse. Todas las bebidas individuales guardadas en refrigeradores se desinfectarán antes de servirlos. Todo el abastecimiento deberá realizarse lo suficientemente antes del servicio para evitar puntos de contacto y circulación innecesarios durante el servicio.
 - v. Según el lugar, use posavasos como lo hacía anteriormente, pero asegúrese de que se desechen después de cada uso y nunca vuelvan a utilizarse. Si normalmente usa posavasos para vino, considere cambiar a posavasos desechables también en este caso.
 - vi. Cuando el barman complete un pedido de bebidas que esté listo para servirse a los clientes, se activará una alerta específica del lugar. Esto puede ser una señal visual o verbal, como una campana o luz, para indicar que las bebidas deben servirse a fin de evitar aglomeración de personal y espera de bebidas a ser preparadas.

- c. Segundo encuentro: Las bebidas son entregadas en la mesa por el ayudante o el siguiente miembro del personal disponible.
 - i. Modificaciones del POE de ayudante:
 1. Desinfecte las bandejas en uso cada 30 minutos.
 2. Se deben utilizar bandejas para llevar alimentos y bebidas siempre que sea posible. Si los alimentos no pueden trasladarse con una bandeja, límitese a dos platos para garantizar contacto con guantes únicamente y evitar que los platos toquen los antebrazos o la ropa del personal.
 3. Solo use herramientas desinfectadas designadas en el pase.
 4. Las toallitas para platos serán de un solo uso.
 5. Lávese las manos y cámbiese los guantes para nuevas tareas.
 6. Deje los alimentos y las bebidas en la mesa, luego aléjese y atienda las líneas de entrega.
 7. Modifique cualquier paso de servicio aprendido para no infringir estipulaciones de distanciamiento seguro.
- d. Tercer encuentro: aperitivos
 - i. Active la alerta de platos de alimentos cuando estén listos.
 - ii. Establezca un sistema adecuado para el lugar a fin de identificar la mesa destino de los pedidos cuando estén listos para entregarse.
 - iii. Use un marcador desinfectado designado para marcar boletos en el pase.
 - iv. El ayudante llevará todos los platos a la mesa juntos.
- e. Cuarto encuentro: limpieza
 - i. Si es necesario, el auxiliar de camarero retirará los primeros platos.
 - ii. Los artículos se llevarán al fregadero de acuerdo con el [POE de limpieza, higiene y desinfección](#).
 - iii. El auxiliar de camarero debe cambiarse los guantes y lavarse las manos después de llevar platos al fregadero.
 - iv. El camarero colocará paquetes universales para el próximo plato si es necesario.
- f. Quinto encuentro: plato principal
 - i. El chef/expedidor determinará el tiempo de los platos para eliminar puntos de contacto adicionales o esperas extendidas.
 - ii. Como antes, el ayudante llevará el plato principal a la mesa.
- g. Mantenimiento a solicitud
 - i. Cualquier limpieza de migajas u otro mantenimiento de la mesa solamente se realizará a pedido.
 - ii. Protocolo en caso de derrames y migajas:

1. El camarero proporcionará más servilletas de papel para absorber el exceso de líquidos/limpiar las migajas.
 2. Sosteniendo un plato pequeño en la otra mano, las migajas o los derrames deben limpiarse de la mesa y arrojarse al plato.
 3. Las servilletas sucias deben desecharse cuidadosamente en la basura.
 4. El plato de migajas debe llevarse al fregadero después de cada uso.
 5. Es necesario quitarse los guantes, lavarse las manos y reemplazar los guantes.
- h. Empaque de sobras
- i. Si los clientes indican a su camarero que les gustaría empacar ciertos productos para llevar, el camarero debe traer a la mesa los contenedores para llevar adecuados.
 - ii. Se explicará a los clientes cómo autoempacar sus sobras. Si se sienten incómodos con el proceso, el camarero puede completarlo.
 - iii. El camarero debe cambiarse los guantes después de las tareas, si corresponde.
- i. Sexto encuentro: postre
- i. Si los clientes pasarán al postre, el camarero debe informar a los clientes las opciones de postre, tomar el pedido y limpiar por completo cualquier alimento que aún quede en la mesa.
 - ii. El pedido se ingresa como se indicó anteriormente.
 - iii. Se dejan en la mesa paquetes de postre universales.
- j. Séptimo encuentro: cuenta y pago
- i. El camarero debe estar atento a señales visuales que indiquen el final de la comida o responder a la solicitud del cliente para liquidar la cuenta, lo que ocurra primero.
 - ii. El camarero confirma con los clientes que no necesitan ningún producto más y luego procede con los protocolos de pago.
- k. Pago:
- i. La cuenta impresa se lleva a la mesa anexada a un cartón para tarjetas duro con un sujetapapeles que actúa como portacuentas.
 1. Coloque la cuenta cerca del borde de la mesa para mantener la distancia. Pídale al cliente que reemplace la cuenta al borde de la mesa para que el pago pueda recolectarse de manera segura.
 2. Consulte con su sistema de POS para ver si se puede imprimir un código QR en el cheque para permitir que el cliente pague desde su teléfono en la mesa.

- ii. El cliente pone la tarjeta de crédito en el portacuentas cuando está listo.
 - iii. El camarero lo recoge con la mano no dominante.
 - iv. El camarero desinfecta todos los elementos recolectados de la mesa.
 - v. Una vez que todo esté desinfectado, el pago debe procesarse y devolverse a la mesa con un bolígrafo desinfectado.
 - vi. Si el pago se realiza con dinero en efectivo, el camarero debe usar guantes y lavarse las manos, y colocarse guantes nuevos una vez que termine de manipular el dinero en efectivo.
- I. Limpieza y desinfección finales
- i. El auxiliar de camarero retira todos los elementos de la mesa siguiendo el protocolo adecuado.
 - ii. El auxiliar de camarero limpia y desinfecta el área y las superficies relevantes del comedor siguiendo el [POE de limpieza, higiene y desinfección](#):
 1. Mesa y 6 pulgadas hacia abajo de la mesa.
 2. Cualquier gancho.
 3. Sillas y áreas adyacentes que se hayan utilizado.
 4. Pueden comprarse temporizadores para controlar los tiempos adecuados de limpieza.
 5. Una nueva tarjeta con estampa de la hora de desinfección que indique tanto la hora de la desinfección real como la hora de la preparación para la desinfección debe estar firmada y exhibida sobre la mesa. La tarjeta de desinfección también puede imprimirse con los nuevos protocolos de desinfección en el reverso a modo de información para los clientes.

Servicio para comer en el bar y en el mostrador

Consulte con los departamentos de salud locales para confirmar si está permitido sentarse en el bar y en el mostrador.

1. Menús
 - a. Cuando sea posible, los menús deben presentarse en un tablero grande/una pared que todos puedan ver.
 - b. Si no es posible, deben colocarse menús de papel de un solo uso en el lugar donde los clientes van a sentarse y deben desecharse después de su uso, como se indica anteriormente.
2. Primer encuentro: saludo y pedido
 - a. El barman saludará a los clientes desde una distancia segura, manteniendo seis pies de espacio tan frecuentemente como sea posible. Se ofrecerá agua a solicitud, la cual se servirá siguiendo el POE de

- servicio de bebidas (consulte los pasos del POE de servicio de bebidas más arriba).
- b. El barman responderá cualquier pregunta sobre el menú, tomará el pedido completo de alimentos y bebidas e ingresará todo en el POS antes de cambiarse los guantes y lavarse las manos para preparar los tragos.
 - c. Limpie y desinfecte el POS después de cada uso.
3. Preparación de tragos y entrega de bebidas:
- a. Antes de preparar tragos, el barman debe lavarse las manos y colocarse un nuevo par de guantes.
 - b. Los barmans deben preparar todos los tragos en un solo espacio y evitar pedir equipos prestados de otras estaciones.
 - c. Las bebidas se vierten en vasos que provienen de un congelador de vasos o almacenamiento designado de cristalería.
 - d. Las bebidas se sirven a los clientes mientras se mantiene la mayor distancia posible. El trago terminado puede colocarse alejado del cliente a un brazo de distancia, donde el cliente pueda alcanzarlo y acercárselo.
4. Entrega de alimentos:
- a. El barman debe colocar en el mostrador paquetes universales frente a los clientes antes de que llegue la comida.
 - b. Los alimentos que salen de la cocina se sirven desde el interior de la barra para evitar tener que extenderse alrededor de los clientes para mantener la distancia.
 - i. El barman debe dar un paso al costado cuando un ayudante se acerque para mantener un distanciamiento seguro.
 - c. Cuando los clientes terminan sus platos, se les debe pedir que los empujen hacia adelante hasta el borde de la barra.
 - d. Los platos deben llevarse directamente al fregadero.
5. Pago:
- a. El pago se procesará utilizando estrategias de pago sin contacto.
 - b. Si no hay disponibles estrategias de pago sin contacto, el barman debe seguir los mismos pasos para el manejo de pago que se mencionan arriba para comer en el restaurante con productos de desinfección ubicados detrás de la barra.
6. Restablecimiento de la barra
- a. El barman debería colocarse un par de guantes limpios antes de limpiar el mostrador.
 - b. Los barmans limpian y desinfectan la barra y las superficies siguiendo el [POE de limpieza, higiene y desinfección](#).

Modalidad de servicio rápido para comer en el restaurante (Total distanciamiento social)

Este es un modelo de servicio recomendado que cumple con las pautas de distanciamiento social en su totalidad eliminando el servicio de comida en una mesa auxiliar. Esto puede considerarse para la fase inicial de reapertura y describe un escenario ideal.

1. Aplicación de servicio rápido para clientes
 - a. Período de reserva
 - i. No deben aceptarse clientes sin reserva. Indique a los clientes sin reserva que consulten la aplicación para conocer la disponibilidad si llegan al restaurante y no tienen un horario de reserva existente.
 - ii. Se pueden hacer excepciones según la disponibilidad individual (p. ej.: si un cliente no puede usar la aplicación) y solucionarse en el mostrador de ingreso.
 - iii. Ofrezca períodos específicos que tengan una hora de inicio y una hora de finalización estipulada.
 - b. Menú y pedidos incorporados
 - i. Incluya útiles explicaciones de menú y notas de alérgenos.
 - ii. Considere el alcance de la modificación del menú permitida.
 - iii. Se recomienda pedir y pagar previamente al menos una hora antes de la hora de inicio.
 - iv. El pedido y el pago pueden efectuarse en el mostrador de ingreso si no pueden completarse a través de la aplicación.
 1. Deben implementarse medidas de distanciamiento seguro. Consulte a continuación los pasos del ingreso.
 - c. Distribución de mesas
 - i. Se asigna una mesa y el pedido se vincula a esa asignación de mesa.
 - ii. El restaurante puede enviar una notificación de ingreso por mensaje de texto 10 minutos antes de que la mesa esté lista con instrucciones sobre cómo proceder.
 - iii. Se enviará una notificación de ingreso listo con instrucciones para que los clientes entren y se sienten.
 - iv. Se debe enviar a los clientes una notificación de cortesía 10 minutos antes del final de su tiempo de reserva asignado.
 - d. Clientes que llegan tarde
 - i. Implemente una política sobre qué hacer con los clientes que llegan tarde. Considere cuál sería un horario de corte adecuado que igualmente permita a los clientes comer y retirarse a tiempo.
 - e. Cancelaciones
 - i. Implemente una póliza sobre cómo desea manejar las cancelaciones y los reembolsos.

- ii. Asegúrese de que sus términos y esta política estén claramente estipulados en su plataforma en línea donde los clientes hacen reservas.
 - f. Considere implementar wifi para los clientes si aún no lo ha hecho.
 - g. Exhiba un enlace de código QR para dirigir fácilmente a los clientes a su sitio/aplicación.
- 2. No hay aplicación de servicio rápido
 - a. Utilice un formulario de pedido de menú en papel de un solo uso para que el cliente escriba/marque su pedido para entregárselo al camarero, o exhiba claramente el menú en un tablero grande o pared donde los clientes puedan verlo desde una distancia segura sin tener que manipular un menú físico.
 - b. El pedido debe realizarse en el ingreso utilizando protocolos de distanciamiento seguro y limitando cualquier intercambio de elementos.
 - c. El pago se efectuará por adelantado al momento del ingreso y pedido.
 - i. Implemente pago sin contacto cuando sea posible. Consulte a continuación los pasos del ingreso.
 - d. Desinfecte bolígrafos u otros artículos usados en el ingreso después de cada uso con suministros de desinfección adecuados.
- 3. Mostrador de ingreso
 - a. Cuando los clientes lleguen al ingreso, el anfitrión medirá las temperaturas de todos los clientes y recopilará cualquier información de contacto adicional.
 - b. Idealmente, el pedido del cliente ya ha sido ingresado y pagado con anticipación.
 - c. Una vez que el pedido se verifica, los clientes son dirigidos a una mesa asignada y se les proporcionan toallitas desinfectantes (se recomiendan dos por persona).
- 4. Mesas y sillas
 - a. Un número de mesa asignado a un pedido de cliente se colocará en el mostrador para que el cliente lo tome y disponga visiblemente en una mesa limpia.
 - i. Asegúrese de que los números de mesas estén anexados a un soporte vertical para que sea más fácil para el personal identificar los números de mesas desde una distancia segura.
 - b. Las mesas deben estar limpias excepto por la tarjeta/etiqueta de desinfección con estampa de hora, que significa que la mesa se ha limpiado correctamente y que los clientes pueden sentarse allí.
 - c. La capacidad de la mesa se debe limitar a cuatro clientes, con excepciones para unidades familiares que comparten el hogar. Cualquier familia de más de cuatro integrantes debe identificarse a



través de preguntas adicionales durante el proceso de ingreso. Adáptese a las ordenanzas cambiantes.

- d. Asegúrese de que haya asientos en cumplimiento con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (American with Disabilities Act, ADA) disponibles para los clientes que puedan requerirlos.
5. Servicio de bebidas y comidas
- a. Las bebidas se colocarán en una bandeja desinfectada cerca del ingreso para que los clientes las tomen antes de ir a sentarse.
 - i. Los nuevos pedidos de bebidas se realizarán en línea a través de la aplicación y serán entregados en la mesa o recogidos en un punto designado cuando el cliente reciba la notificación de que están listos.
 - ii. En el menú debe ofrecerse agua embotellada. El agua de grifo se proporciona a solicitud únicamente y debe servirse en un vaso con tapa de un solo uso.
 - b. Cualquier comunicación posterior al ingreso se realizará a través de la función de mensajes de texto de la aplicación.
 - c. Use las notificaciones o una alarma de la aplicación para informar a los clientes que su comida está lista para su retiro por la ventana o el mostrador designados.
 - i. Como alternativa, las comidas se llevarán en bandejas a la mesa.
 - ii. En cada bandeja deben incluirse paquetes de pañuelos o servilletas y utensilios en paquetes individuales.
 - d. Los alimentos deben servirse en un plato limpio únicamente. Los platos no deben llevarse de nuevo a la cocina por ningún motivo.
 - i. Si todos los productos no están preparados y juntos, se notificará a los clientes cuándo regresar para recoger el resto del pedido o un ayudante se ofrecerá a llevarlo a la mesa.
6. Protocolo para mesas
- a. "Gliding Susan": se debe indicar a los clientes que empujen los platos a un lado y tan lejos como sea posible cuando hayan terminado.
 - b. Si hay algún derrame en la mesa, deben proporcionarse servilletas y toallitas adicionales al cliente, y deben retirarse después de que el derrame se haya contenido. Analice la posibilidad de derrames en función de las necesidades y la seriedad de los clientes.
 - c. Las instrucciones en la aplicación sobre protocolos pueden sugerir que los clientes dejen sus productos terminados en la mesa, ya que han pagado todo por adelantado. Para alertar al personal, los clientes también pueden cambiar su estado a "Terminado" en la aplicación una vez que hayan terminado y ya no necesiten su mesa.
 - d. Una vez que el cliente se haya ido, el personal retirará cualquier elemento de la mesa, desinfectará la mesa según los protocolos y



colocará una nueva etiqueta de desinfección en la mesa para el próximo uso.

7. Empaque de sobras
 - a. Si los alimentos no se han servido en un recipiente desechable que pueda cerrarse, los clientes pueden solicitar contenedores para llevar y autoempacar las sobras de la mesa.
 - b. El personal debe usar guantes limpios y preparar los recipientes y las bolsas para llevar necesarias para entregárselas al cliente para empacar los alimentos.
 - c. Si el personal empaca la comida para llevar de un cliente, el personal debe ponerse guantes nuevos para empacar los alimentos en una estación designada lejos de las mesas y las vías de circulación antes de llevar los platos al fregadero.
8. Procesamiento de pago
 - a. Procesamiento de pago digital o en línea
 - i. Idealmente, todos los pagos se pueden hacer con anticipación o en el momento del pedido a través de una solicitud en línea en la computadora o el teléfono del cliente.
 1. Pago por adelantado en línea o a través de formulario de autorización
 2. Procesamiento de pago en la aplicación
 - ii. Se pueden hacer excepciones cuando un cliente no puede acceder a la tecnología necesaria; todo el procesamiento y la recolección de pago debe consolidarse en un solo lugar seguro, preferentemente en el momento en que se realiza el pedido.
 - b. Pago en persona sin contacto
 - i. Si no es posible efectuar un pago en línea, considere opciones sin contacto. Estas pueden requerir más tecnología de procesamiento:
 1. Apple Pay
 2. Venmo
 3. Otras tecnologías de este estilo
 - ii. Se proporcionará factura cuando se solicite.
 - c. Pago con tarjeta de crédito con dispositivo de POS
 - i. Todo el dispositivo de POS debe desinfectarse antes y después de cada uso de los clientes.
 - ii. La factura debe mostrarse en la pantalla y prepararse para su procesamiento antes de que el cliente se acerque.
 - iii. Los clientes se acercan para pasar la tarjeta, ingresar la propina y firmar en la pantalla que se desinfectó frente a ellos.
 1. Los miembros del equipo deben dar instrucciones para guiar al cliente durante el proceso.



- iv. Deben proporcionarse toallitas con alcohol para la tarjeta de crédito del cliente antes y después de su uso.
- d. Procesamiento tradicional de tarjeta de crédito
 - i. Consulte las instrucciones de pago anteriores bajo Modalidad de servicio para comer en el restaurante (pág. 11).
- e. Considere no tener dinero en efectivo con cumplimiento indulgente para los casos en que no sea posible.
- f. Proporcione desinfectante UV para el dinero en efectivo, los recibos y otros artículos de pago si es posible.
- g. Procesamiento de tarjetas de regalo
 - i. Las tarjetas físicas deben procesarse de la misma manera que las tarjetas de crédito
 - ii. Las tarjetas de regalo digitales deben imprimirse, o bien, los clientes deben mostrarlas para que los números se vean y puedan anotarse sin manipular el teléfono del cliente.

Relaciones con los clientes, cumplimiento de políticas y preguntas frecuentes

1. Clientes que se niegan a seguir pautas y procedimientos de seguridad
 - a. Si un cliente se niega a cumplir con los procedimientos de seguridad modificados de la Compañía, el equipo debe utilizar un enfoque de múltiples pasos. El objetivo es llegar a un punto medio con el cliente mientras se continúa insistiendo que nuestra prioridad es la seguridad de nuestros clientes y nuestros equipos.
 - b. Primero, el miembro del personal debe explicar al cliente que “estamos siguiendo pautas de salud y seguridad actualizadas establecidas por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) y nuestro gobierno local”.
 - c. Si el cliente no está satisfecho con la respuesta, el miembro del personal debe ofrecer buscar a un gerente. El gerente debe hacer lo posible por escuchar las preocupaciones del cliente mientras mantiene la integridad de la operación. No podemos poner en peligro la seguridad de todos los clientes y empleados en el comedor. El gerente debe usar el siguiente método:
 - i. Empatizar con el cliente:
 1. Comunique al cliente que ha escuchado sus inquietudes. Las frases “eso es comprensible” y “apreciamos enormemente los comentarios” son útiles para hacer que un cliente se sienta escuchado.
 - ii. Informar al cliente:
 1. Explique por qué se ha decretado la póliza en cuestión. “Seguimos pautas de salud y seguridad usando las



recomendaciones de los CDC y otras organizaciones de salud para ofrecer una experiencia culinaria segura”.

iii. Ofrecer una solución:

1. Sugiera un curso de acción que haga que el cliente se sienta escuchado, pero aún se mantengan las normas de seguridad en el restaurante. “No podemos permitir un grupo de 8 en el restaurante, pero nos complacería acomodarlos como dos mesas de 4 personas con 6 pies de distancia entre sí”.

iv. Mostrar agradecimiento al cliente:

1. Agradezca al cliente por sentirse cómodo al compartir su perspectiva con usted. Nunca un cliente debe sentirse descuidado o ignorado. Sin embargo, las normas de seguridad y salud deben mantenerse para todos los clientes y el personal en el restaurante.

- d. Si un cliente aún se niega a cumplir con una política, infórmele que el siguiente paso sería pedirle que abandone el restaurante. Recuerde que estos protocolos fueron implementados por autoridades gubernamentales y el cumplimiento final de estos protocolos es parte de la ley.

2. Si un cliente siente ansiedad extrema

a. Empatizar con el cliente:

- i. Los clientes probablemente nunca han visto interrumpida por meses su rutina y cultura de salir a comer. Este es un momento difícil para las personas en todo el mundo. Asegúrele al cliente que usted comprende sus inquietudes y agradézcale por elegir su establecimiento: “Comprendo totalmente que venir aquí de repente se siente extraño. Nos tomamos su seguridad y la salud de nuestro personal muy en serio, y seguiremos haciendo todo lo posible para hacer que se sienta cómodo aquí. Muchas gracias por elegirnos; estamos emocionados por mostrarle en lo que hemos estado trabajando”.

b. Informar al cliente:

- i. Explique que han abierto para comer en el restaurante nuevamente porque su gobierno local considera que es lo suficientemente seguro hacerlo. “Seguimos protocolos establecidos por los CDC y nuestro gobierno local para garantizar distancia adecuada y desinfección correcta entre los clientes, así como para controlar la salud de nuestro personal antes de su llegada. Hemos implementado numerosas medidas para asegurarnos de que su experiencia culinaria sea segura de principio a fin”.

- c. Ofrecer tranquilidad:
 - i. Sugiera un curso de acción que tranquilice a su cliente. Muéstrole materiales que haya creado, pero asegúrese de mantener la privacidad de su personal y sus clientes. “Me complace compartir los registros de salud que hemos implementado para nuestro personal. Puede ver un desglose detallado de todas las nuevas políticas relacionadas con la prevención de la propagación de la COVID-19 en nuestro sitio web. También puedo llevarle al baño donde se puede lavar las manos mientras desinfectamos e higienizamos su mesa, si lo desea”.
 - d. Mostrar agradecimiento al cliente:
 - i. Agradezca nuevamente al cliente por sentirse cómodo al compartir su perspectiva con usted. Nunca un cliente debe sentir que a usted no le interesa o no toma sus inquietudes con seriedad.
3. Situaciones adicionales con clientes para tener en cuenta
- a. El grupo de clientes es más grande de lo esperado
 - i. Si su inventario de mesas permite que los clientes adicionales se acomoden en otra mesa a una distancia social adecuada, haga pasar a los clientes con el entendimiento claro de que deben respetarse todas las políticas para proteger a los demás clientes y al personal.
 - ii. Todo pago o cambios en el pedido deben hacerse con anticipación antes de que el grupo se siente.
 - iii. Si no se puede acomodar a los clientes adicionales sin infringir ninguna política de seguridad, informe a los clientes amablemente que no puede hacerlos pasar por el momento y ofrezca una hora alternativa para que el grupo coma cuando pueda acomodarlos de manera segura.
 - b. El cliente que ha llegado tiene una temperatura que indica fiebre
 - c. Los clientes muestran otros síntomas visibles durante la comida
 - d. Unos clientes se quejan de que otros clientes manifiestan síntomas (¿Qué sucede si en realidad no muestran síntomas?)
4. Rastreo de clientes
- a. Recopilación de información del cliente
 - i. Se espera que todos los clientes hayan proporcionado al restaurante información de contacto (ya sea número de teléfono o correo electrónico) cuando realizaron la reserva. Si llegan clientes sin reserva, se espera que el restaurante recopile información de contacto de un miembro de ese grupo.
 - ii. La información de contacto de los clientes se recopila en el caso de que la gerencia deba ponerse en contacto con ellos sobre alguna actualización de salud o seguridad, o en el caso de un

posible riesgo de contaminación.

b. Notificación a los clientes

- i. La gerencia es notificada de que un cliente/miembro del personal presenta síntomas o ha dado positivo en un análisis de COVID-19 y es posible que haya estado en contacto con otras personas en el restaurante.
- ii. La gerencia envía un correo electrónico a su equipo de gerencia y una copia de cortesía a todas las personas que habían hecho una reserva la noche en cuestión:
 1. “Hola. Muchas gracias por cenar en (insertar nombre del restaurante). Lamentablemente, se nos ha notificado que alguien en nuestro restaurante el (insertar fecha) ha dado positivo en un análisis de COVID-19. Queríamos notificarle de manera que pueda tomar las medidas adecuadas necesarias para su salud y seguridad personales. También informe al resto de los miembros de su grupo, ya que solo su información aparece en la reserva. Si tiene alguna pregunta, no dude en comunicarse con nuestro equipo a (insertar correo electrónico del restaurante). Esperamos que regrese a (insertar nombre del restaurante)”.
- iii. Verifique con las pautas estatales locales para conocer los procedimientos de rastreo de contacto. Algunos departamentos de salud podrían solicitarle al restaurante proporcionar la lista de todos los empleados y clientes que comieron allí durante el período de contacto.

c. Notificación al personal

- i. Toda la información de contacto del personal debe estar en los archivos de la gerencia.
- ii. La gerencia es notificada de que un cliente/miembro del personal presenta síntomas o ha dado positivo en un análisis de COVID-19.
- iii. La gerencia envía un correo electrónico a su equipo de gerencia y una copia de cortesía a todo el personal que trabajó la noche en cuestión:
 1. “Hola. Como su salud es muy importante para nosotros, queremos proporcionarle una actualización relacionada con una posible exposición a COVID-19. Lamentablemente, se nos ha notificado que alguien en el restaurante el (insertar fecha) dio positivo en un análisis de COVID-19. Usted trabajó un turno ese día; por eso queremos informarle y proporcionarle orientación sobre los próximos pasos a seguir. Como recordatorio, usted no debe trabajar si experimenta X síntomas durante X cantidad de días. Si tiene



alguna pregunta, háganoslo saber. Atentamente, la gerencia".

Materiales de apoyo (registros, letreros, capacitación y ubicaciones, etc.)

- Menús de un solo uso o letrero de menú en tablero grande/pared
- Portacuentas desechables
- Letrero con instrucciones para los clientes a fin de garantizar protocolos de distanciamiento social y seguridad
- Pago sin contacto a través de un procesador externo o formularios de autorización

Responsabilidad (cómo se aplicará/administrará el POE)

- El gerente de Seguridad es responsable de hacer cumplir todos los procedimientos operativos estandarizados y ofrecer ayuda cuando sea necesario para asegurarse de que se cumplan las normas.
- Se espera que todos los empleados conozcan los procedimientos descritos y asuman la responsabilidad de cumplirlos. La gerencia aplicará medidas disciplinarias adecuadas si se descubre que los empleados se desvían de la política.

Fuentes:

- [Consideraciones para restaurantes y bares | COVID-19](#)
- [Guía de la FDA sobre seguridad alimentaria](#)
- [Servicio para comer en el restaurante](#)
- [LA más segura: kits de herramientas para empresas | COVID-19: cómo mantener Los Ángeles segura](#)