

¡Bienvenido a Bunga Burger!



Si estás leyendo esto, ya formas parte de un equipo que vive y respira rapidez, calidad y buena onda. Nuestro objetivo: Es la excelencia, atender con eficiencia, mantener altos estándares de limpieza y calidad, y hacer que cada persona que entra salga feliz y con ganas de volver.

Atención al cliente - Bunga Burger

1. Atención Rápida y Efectiva

Recibir al Cliente en Segundos

Nuestro local es de servicio rápido, cada segundo cuenta. La bienvenida debe ser breve pero amigable:

- **Saludo directo y energético:** "¡Hola, bienvenid@ a Bunga burger! ¿Qué te apetece hoy?"
 - **Escucha con atención y responde rápido.** Si el cliente duda, sugiere opciones sin demoras, Boniatungos, Patatas Grana Trufada, fingers, salsas, postres....
 - **Contacto visual y tono positivo:** Aunque haya fila, muestra actitud proactiva y sonrisa natural.
-

2. Toma de Pedido

1. **Rapidez sin perder claridad:** Repite el pedido para asegurarte de que es correcto.
 2. **Ofrece extras sin demora :** Boniatungos, Patatas Grana Trufada, fingers, salsas, postres....
 3. **Informa tiempos de espera:** "Tu pedido estará listo en aproximadamente X minutos."
 4. **Cobra de inmediato:** Eficiencia en caja = fila en movimiento.
 5. **Entrega el ticket y agradece:** "¡Gracias! Enseguida te llamamos."
-

3. Entregas

Entregas y Servicio en Mostrador

- Llama el número del pedido en voz clara.
 - Revisa con el cliente que su pedido está correcto
 - Entrega con una sonrisa y confirma que el cliente tiene todo lo que pidió.
 - Despide con un “¡Que lo disfrutes! ¡Nos vemos pronto!”
-

4. Mantenimiento y Orden

Un local limpio y organizado mejora la experiencia del cliente y agiliza el trabajo:

- **Limpieza constante** de mesas, mostrador y suelo.
 - **Asegurar higiene personal:** uniforme limpio, manos siempre lavadas y cabello recogido.
-

5. Cierre de la Experiencia

Antes de que el cliente se vaya, asegúrate de que tenga una buena impresión:

- **Si hay problemas, solucionalos rápido.** Un cliente insatisfecho no regresa.
 - **Despedida positiva:** “¡Esperamos verte pronto para otra hamburguesa increíble!”
Entrega la tarjeta con tu nombre y pide una reseña positiva para Google.
 - **Invita a volver:** “Si te gustó, la próxima vez prueba nuestra burger del mes
-

Pedidos - Bunga Burger



1. Preparación del servicio

Tener una buena preparación es importante

Buscamos minimizar errores en el puesto ya que somos la última revisión antes de entregar al cliente o rider.

La mejor forma de trabajar en este puesto de responsabilidad es ser lo más ordenado posible, tener siempre los utensilios necesarios a mano, **estar muy concentrado** y tener contacto siempre con los compañeros, sobre todo con freidoras para comunicar referencias faltantes.

- **Tener preparaciones:** Revisaremos antes de que empiece el servicio que tengamos bolsas, servilletas, marcadores de sobra, grapas y revisaremos tener papel en las impresoras y de recambio.
 - **Complementos:** sacaremos de la nevera los cubos de salsas que haya y revisaremos que hay postres suficientes para el servicio así como merchandising que haya el la burger del mes.
-

2. Preparación de embolsado

- **Comprobación de cierre:** Cada vez que metamos una referencia **se marcará el ticket la línea correspondiente, es muy importante fijarse muy bien y estar atentos a no cometer errores** ya que esto afectará a los errores y así a todos los compañeros.
 - **Colocación de pedido:** Se meterá un máximo de 6 burger por bolsa, los complementos pequeños irán ajustados en el centro y se pondrá una servilleta por bolsa.
 - **Cierre de bolsa:** se grapará el ticket en el centro, se pondrá 3 grapas en la parte de superior y se ajusta con dos grapas los laterales de la bolsa.
-

3. Trato con los rider

Riders

- Se tendrá un trato cordial, pero nunca dejaremos que influyan en el orden y nos agobien con los pedidos, se les explicará amablemente que se les avisará cuando esté su pedido, si hay problemas con rider se le comunicará al responsable de turno.

Entrega a rider

- Hay dos tipos de pedidos para entregas:
 - **UBER:** Se llamará por el nombre del ticket y una vez esté el rider le pediremos el número de pedido y nos aseguraremos que confirme el pedido en su móvil.
 - **WEB:** Llamaremos por nombre, pero esta vez comprobaremos la dirección que está abajo y la cotejamos donde va el rider
-

4. Durante el servicio

Una estación limpia y organizada mejora y agiliza el trabajo:

- **Limpieza constante** de mesa, mostrador de entrega placas y así no ensuciamos bolsas que llegan al cliente.
 - **Asegurar higiene personal:** uniforme limpio, ya que estamos cara al público.
-

5. Fin de servicio

Antes de terminar el servicio hay que pensar en el siguiente servicio:

- **Reposición:** Dejaremos repuesto servilletas, bolsas y todo lo que sea necesario..
 - **Recogida:** Recogeremos las salsas en la nevera, y dejaremos todo en su sitio y repuesto como grapa etc.
 - **Limpieza:** Limpiaremos placas de calor, utensilios, mesas y sobre todo mantendremos el orden.
-

Freidoras - Bunga Burger



1. Preparación del servicio

Antes de comenzar el servicio, es imprescindible preparar adecuadamente el puesto. Para ello:

Organización del puesto (*mise in place*):

- Asegurarse de tener suficiente **packaging** para el servicio.
- Verificar que el **menaje** necesario esté completo y limpio: palas, gastros, pinzas, bandejas para productos sin gluten, cuchillos, etc.
- Preparar el **peso** que se utilizará durante el servicio.

Ingredientes:

- Tener a mano **salero** y **orégano**.
 - Preparar todos los **ingredientes y toppings sin gluten**, garantizando que no haya contaminación cruzada.
 - Revisar **fechas de caducidad** de todos los productos; nada caducado debe utilizarse.
 - Comprobar que la **nevera de servicio** esté correctamente cargada y organizada.
-

2. Durante el servicio

Durante el desarrollo del servicio, se deben seguir estas directrices para asegurar la calidad y seguridad del producto:

Uso de ingredientes:

- Todos los productos deben **pesarse**, excepto las bolsas pequeñas que han de quedar llenas, respetando los gramos establecidos para cada receta.

- Para **boniatos y fingers**, utilizar las **manos** al introducirlos en la freidora.
- Para las **patatas fritas**, usar siempre la **pala blanca**, para evitar que se rompan o deterioren.

Cantidades:

- Servir las **cantidades justas**, a menos que se esté en un pico de servicio, en cuyo caso las freidoras deben mantenerse **siempre llenas**.

Higiene y control:

- Mantener en todo momento la **estación de servicio limpia y ordenada**.
- En caso de pedidos **sin gluten**, **lavarse las manos** antes de su manipulación y proceder con cuidado al montaje.
- Una vez ensamblado cualquier producto, **colocarlo debajo de la luz caliente** para mantener su temperatura.

Control de mermas:

- Toda **merma** debe anotarse **en el momento** en la hoja correspondiente, para asegurar un correcto control de desperdicios.

3. Fin de servicio

Al finalizar el servicio, es obligatorio dejar la estación completamente recogida, higienizada y lista para el siguiente turno:

Limpieza y orden:

- **Limpiar y desinfectar** todas las superficies de la estación de freidoras, incluyendo las zonas inferiores y el frontal.
- Limpiar también la estación de **montaje y sin gluten**.

Almacenaje:

- Guardar **todos los productos** en sus ubicaciones correspondientes.
- No se deben guardar **biberones vacíos ni productos caducados**.

- Reponer todo lo necesario para el siguiente turno, incluyendo productos **sin gluten** y el **congelador de servicio**.



Salsas, Montaje - Bunga Burger

Este puesto es responsable de ensamblar las burgers con sus toppings y realizar el cierre del producto hacia el puesto de pedidos.

Es un **puesto crítico** en el que no se pueden cometer errores. Debemos prestar atención a la información que aparece en el **KDS** (pantalla de órdenes) y seguir estrictamente las órdenes de servicio.

1. Preparación del servicio

Antes de comenzar, es fundamental que la **mise en place** esté completa y bien organizada para evitar interrupciones durante el servicio.

Verificaciones y preparación:

- Comprobar que haya suficiente **packaging**:
 - Cajas estándar y especiales para burgers.
 - Marcadores (identificadores de productos).
 - Sacar todos los **toppings necesarios** y colocarlos en orden, con sus utensilios de servicio correspondientes:
 - **Cebolla**: cuchara pequeña.
 - **Guanciale**: cuchara grande.
 - **Quesos**: cuchara grande.
 - Verificar que **todos los ingredientes estén en fecha**. Nada caducado debe usarse.
 - Comprobar que haya **pan suficiente** para el servicio.
 - Si se detecta que queda poco pan, **encender la tostadora inmediatamente** para asegurar que siempre salga tostado.
-

2. Durante el servicio

Ensamblaje:

- Las órdenes se visualizan en el **KDS**.
- Colocar el **pan base y tapa** en la mesa de montaje.
- Aplicar los **toppings siempre en la tapa**.
- Si la burger es triple, debe montarse parcialmente (tapa sobre base).
- En momentos de alta demanda, **mantener la mesa con suficiente pan preparado** para agilizar el montaje con las burgers que llegan desde plancha.

Personalizaciones:

- Estar **muy atentos a las modificaciones** de los pedidos (sin cebolla, sin salsa, etc.), que aparecerán reflejadas en el KDS.

Montaje final:

- Si el pedido es **para llevar**: montar en **caja y papel térmico**.
- Si el pedido es **para local**: montar **solo con papel térmico**, e identificarlas con la inicial de cada burger, que está puesta en las fichas de la pared.
- Esta información puede consultarse en la **tablet** o será indicada por el puesto de pedidos.
- Una vez montadas, **colocar las burgers en la mesa de pedidos agrupadas por orden de pedido**.
No dejar productos sueltos ni desorganizados en la mesa.

Limpieza constante:

- Mantener la estación siempre limpia.
Esta zona acumula grasa con facilidad, lo que puede ensuciar tapas, bases y cajas, generando una mala presentación del producto.

Control de mermas:

- Toda **merma** debe anotarse **inmediatamente** en la hoja correspondiente, para garantizar un buen control del desperdicio.
-

3. Fin de servicio

Limpieza y desinfección:

- Limpiar y desinfectar **todas las superficies** de la mesa de trabajo, tanto la parte superior como inferior.
- Limpiar también la zona de la **tostadora** y sus alrededores.

Almacenaje:

- Guardar todos los productos en su lugar correspondiente.
- **No guardar** biberones vacíos ni productos caducados.

Reposición:

- Reponer todos los productos necesarios para el siguiente turno, incluyendo los ingredientes y la **nevera de servicio**.

Plancha - Bunga Burger



En este puesto se practicará la técnica del smash en las bolas de carne en la plancha, no hacemos ultra smash, hacemos lacy smash, tiene que quedar gordito por el centro y los bordes bien caramelizados y tostados.

1. Preparación del servicio

Antes de iniciar el servicio encenderemos la campana y tendremos que encender la plancha 30 minutos antes del servicio, al poner una burger tiene que estar a 180° mínimo.

Organización del puesto (*mise in place*):

- Prepararemos el menaje, Gastro con agua para la rasqueta y las dos espátulas.
 - Bol redondo para guardar el Smash.
 - Prepararemos una bandeja de carne, el queso edam, cheddar y la sal.
 - Revisaremos los rebosaderos de la plancha para empezar a trabajar limpio.
-

2. Durante el servicio

Técnica smash:

- Usamos una técnica llamada **Lacy Smash**,
<https://www.instagram.com/reel/C7jp7TkAoNf/>
- Antes de poner bolas en la plancha tendrá que estar perfectamente limpia.
- Durante el servicio pondremos en la plancha todas las bolas que podamos mientras **aseguramos el perfecto smash** y salamos con un golpe por disco.
- A la hora de sacar el disco de carne nos aseguraremos que esté **bien caramelizado los bordes** de la burger por que si no, no podremos sacarla bien.
- A la plancha **no se le darán golpes** con las espátulas.

Montaje:

- Al darle la vuelta a la burger pondremos un queso encima de cada disco y Edam si corresponde (Baconesa).
 - Si hay poco trabajo nos fijamos si montar dobles o triples en el KDS, si hay mucho trabajo el puesto de salsas nos monta los panes (base encima de tapa) para marcar si es triple o no la monta si es doble.
-

3. Fin de servicio

Limpieza:

- Se limpiará la plancha siguiendo el proceso de limpieza dejándola en perfecto estado.
- **Se vaciarán los rebosaderos** de la plancha y se limpiarán.
- Le limpiará bien el **frontal** de la plancha con papel.
- Superficies y mesas quedaran limpias en perfecto estado tanto bajos como mesas

Todos los utensilios usados se llevarán al office y se recogerá todo el producto y quedará correctamente etiquetado y en su sitio.

¡A trabajar con energía! 🚀🍔

En Bunga Burger la excelencia, el servicio rápido y la calidad van de la mano. Si seguimos estos principios, haremos que cada cliente vuelva y recomiende nuestra comida. ¡Vamos con todo!