

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CON EL CLIENTE ALÉRGICO

## SALA

## COCINA

### RECEPCIÓN E INFORMACIÓN

- 1. ESCUCHAR**  
al cliente decir a qué alimento(s) es alérgico.
- 2. ANOTAR**  
los alérgenos en la comanda.
- 3. INFORMAR**  
al cliente sobre la lista de alérgenos.

### FASE 1

### RECEPCIÓN COMANDA

- 1. ESCUCHAR**  
al camarero que informa sobre un cliente alérgico.
- 2. AVISAR**  
a los miembros de cocina para que estén alerta.
- 3. PREPARAR**  
el material y equipo de cocina para que estén bien limpios.

### TOMA DE COMANDA

- 1. ESPERAR**  
a que el cliente elija el plato.
- 2. APUNTAR**  
los alérgenos en la comanda.

### FASE 2

### ELABORACIÓN DEL PLATO

- 1. SEGUIR**  
la receta: ingredientes exactos.
- 2. REALIZAR**  
buenas prácticas de manipulación.
- 3. EVITAR**  
la contaminación cruzada.  
En caso de duda, comenzar de nuevo la elaboración.

### ESPERA AL PLATO Y SERVICIO

- 1. INFORMAR**  
en cocina.
- 2. SACAR**  
con rapidez su plato al cliente.
- 3. CONFIRMAR**  
en mesa, con el cliente, que el plato es correcto.

### FASE 3

### EMPLATADO Y ENTREGA

- 1. REVISAR**  
la vajilla antes de emplatar. Evitar contaminación cruzada.
- 2. VIGILAR**  
la comida preparada. Evitar contaminación cruzada.
- 3. ENTREGAR**  
el plato para su servicio en mesa.