

Przyjmowanie zamówień przez kelnera

Jak powinien zachowywać się profesjonalny kelner. Zasady savoir vivre obowiązujące kelnera w restauracji.

I. Za co odpowiada obsługa kelnerska:

1. Za przygotowanie swojego rewiru do pracy.

Wymień kolejne czynności, jakie należy wykonać celem przygotowania rewiru do pracy:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Przygotowanie dodatkowego sprzętu tak, aby podczas serwowania maksymalnie koncentrować się wyłącznie na obsłudze.

Wymień sprzęt, jaki powinien znajdować się na pomocniku kelnerskim:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Zabezpieczenie odpowiedniej ilości drobnych pieniędzy.

4. Udzielenie koniecznej pomocy innym pracownikom.

Wymień pracowników restauracji - działu gastronomii :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Instruowanie pracy praktykantów (jeden praktykant powinien być przyporządkowany jednej osobie).

6. Prowadzenie na bieżąco rachunków gości.

7. Maksymalnie szybkie bonowanie zamówienia.
-

8. Podawanie gościowi zamkniętego rachunku.
9. Informowanie przełożonych o trudnych gościach.
10. Wykonać jak najszybszą obsługę gości siedzących przy przydzielonych im stolikach wg ustalonych standardów.

II. Czego absolutnie nie wolno obsłudze kelnerskiej:

1. Pić alkoholu.

Uzasadnij dlaczego:

.....

.....

.....

2. Palić papierosów.

Uzasadnij dlaczego:

.....

.....

.....

3. Spożywać jakichkolwiek posiłków w Sali restauracyjnej.

Uzasadnij dlaczego:

.....

.....

.....

4. Bez powodu opuszczać rewiru pracy oraz wychodzić poza hotel bez wiedzy przełożonych.

Uzasadnij dlaczego:

.....

.....

.....

5. Głośno rozmawiać z innymi pracownikami (dotyczy to również zaplecza gastronomii).

Uzasadnij dlaczego:

.....

.....

.....

6. Przyjmować prywatnych gości.

III. Przyjmowanie rezerwacji

1. Telefoniczna.

Zacytuj, jak powinno wyglądać prawidłowe przyjęcie rezerwacji w lokalu gastronomicznym:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Internetowa.

3. Prawidłowa umiejętność komunikowania się przez telefon.

Zacytuj, jak powinno się odbierać telefon w restauracji:

.....

.....

.....

4. Automatyczne powtarzanie danych przez osobę rezerwującą.

IV. Przygotowanie restauracji

1. Przewietrzenie pomieszczenia.
2. Sprawdzenie czystości stołów i krzeseł oraz uzupełnienie dekoracji kwiatowych na stołach.
3. Uzupełnienie zawartości cukierniczek, solniczek, pieprzniczek.
4. Sprawdzenie i uzupełnienie zapasu wypolerowanej porcelany, białizny stołowej i sztućców.
5. Przygotowanie koszyków do pieczywa.
6. Włączenie muzyki.

V. Przyjmowanie gości

1. Pierwszy kontakt pozwala wyczuć nastrój i oczekiwania gościa, świadczy również o gotowości obsługi do pracy.
 2. Obsługa witająca nigdy nie rozmawia z gościem na odległość.
 3. Witający pyta o życzenia gościa (wielkość stolika, stolik dla palących lub nie, itp.)
 4. Doprowadzając gościa do stolika, osoba witająca bierze ze sobą kartę menu i win.
 5. Obsługa podaje kartę menu gościom, zapala świeczkę, jeżeli jest taka pora dnia, i informuje, że za chwilę podejdzie kelner, by odebrać zamówienie, uśmiecha się i życzy miłego wieczoru.
-

VI. Kolejność czynności wykonywanych przez kelnera:

1. Przywitanie z uśmiechem i zachowaniem kontaktu wzrokowego (maksymalnie nie powinno to trwać dłużej niż minutę).
 2. Sugerowanie gościowi napoju.
 3. Zagajanie na temat menu, specjalności dnia restauracji, regionu (ważne jest używanie opisowego języka przy opowiadaniu o daniach – żeby kelner wiedział coś o daniu, musi to sam wcześniej zdegustować. Szef kuchni ma obowiązek jednorazowo zaserwować i opowiedzieć o daniu, z czego jest zrobione i jak. Jest to obciążenie finansowe, ale szybko się zwraca).
 4. Nie powinno się używać zdrobnień w gastronomiach (kawka, serniczek itp.)!
 5. Koncentracja na maksymalizacji sprzedaży przy uwzględnieniu całej gamy życzeń gościa.
 6. Zapisanie treści zamówienia (co kto zamówił dokładnie, jeśli np. siedzi grupa 6-osobowa przy stole).
 7. Przyjmowanie zamówienia zaczynamy od pań. Gdy są dzieci, to serwowanie zaczynamy od dziecka.
 8. Poproszenie do stolika somoliera, gdy goście życzą sobie wino (jeśli w restauracji taki jest).
 9. Podanie napojów chłodzących w ciągu maksymalnie 3 min. od zamówienia. Pierwsze dzieci, potem panie, na końcu panowie.
 10. Podanie sosów i innych dodatków przed podaniem dania.
 11. Podanie dań i pytanie o ich jakość, w dyskretny sposób szukanie potwierdzenia, że gość dokonał dobrego wyboru i jest z niego zadowolony.
 12. Usuwanie na bieżąco brudnych naczyń ze stołu.
 13. Wymiana popielniczek po każdym papierosie (dotyczy 4 i 5 gwiazdek).
 14. Spędzenie maksymalnej ilości czasu w bezpośredniej bliskości gościa i pełnej gotowości do ich obsługi.
 15. Proponowanie uzupełnienia zamówienia np. o kolejne danie – wino – piwo itp.
 16. Przygotowanie stołu do podania deseru (usunięcie ostatnich brudnych naczyń i menażu – sól, pieprz, mąka , ocet). Jest dużym błędem, jeśli ze stołu nie zniknie menaż przed podaniem deseru.
 17. Ustawienie cukiernicy na stole.
 18. Oferowanie deseru, kawy, herbaty najpóźniej 3 min. po przygotowaniu stołu.
 19. Realizacja zamówienia tak szybko, jak to możliwe.
 20. Ustalenie formy płatności.
 21. Zamknięcie rachunku i podanie go w estetycznym etui w ciągu 2-3 min.
 22. Podanie długopisu, jeżeli gość korzysta z kredytu hotelowego.
 23. Pożegnanie wychodzących z restauracji gości wraz z zaproszeniem do ponownej wizyty.
-

Zadanie domowe - ćwiczenie:

Dokonaj tłumaczenia na język polski:

Język angielski	Język polski
A: Good morning miss. Can I help you??Did you have a reservation??	A.
B: Yes. My name is Caroline Berrygirl/Natalie White	B.
A: Ah yes, miss Berrygirl/White. Please come with me to table number 4. This is the menu. When you decide what do you choose, please call me	A.
B: Waiter!	B.
A: Yes madame? Can I take your order??	A.
B: What is today special??	B.
A: A main course: aubergines with caviar ,soup with slugs and a glass of medium wine. For desert-tiramisu.	A.
B: Eeeee..aubergines are fried??	B.
A: Yes..with delicious turkey sauce.	A.
B: After fried food I have stomachache..slugs are slippery and they stink!.And to cap it all-wine makes me dizzy.	B.
A: Perhaps..hmm..maybe....Bailed lamb with rice& bamboo? In addition soup-cream from sorrel. And for dersert-an apple-pie??	A.
B: Hmm...I'll take this, but without apple-pie.Instead I would like tiramisu.	B.
B: Waiter!There is a piece of hair in my dinner!	B.
A: Sorry about that..Please forgive me. I'll give you the same dinner.	A.
A: Bon appetit!	A.
B: Hey!This is cold!	B.
B: Now is too hot.	B.

A:So you must blow!

B:Please don't offerd me! I can ask for reimbursement!

A:So..what'll it be??

B:Could you give me rice with vegetables & mineral water?

A:This is your bill.

B:So much? Are you insane?

A:I said you could blow.

A:.....

B:.....
.....

A:.....

B:.....
.....

A:.....

B:.....

A:.....