

Pracovní list



Zásady chování obsluhy

- předpokladem je kvalifikovaná práce číšníka
- ochota, slušnost, pohotovost, ...
- postoj, ovládání své chůze, držení těla, pohyby rukou...
- výraz obličeje – mimika, hlas a řeč...

Přijetí hosta

- pozdravit, oslovit, přivítat a zjistit jeho přání
- ke stolu jdeme první, hosta uvedeme, zajistíme odložení věcí do šatny
- po usazení hosta předložíme otevřený jídelní či nápojový lístek do rukou hosta
- provedeme objednávku

Obsluha hosta

- během obsluhy → rozhovor s hostem → snažíme se vystihnout správné jednání s různými hosty
- hostovi jsme neustále k dispozici:
 - pomůžeme s výběrem
 - s cizinci hovoříme v jejich jazyku
 - jednáme klidně, ale rozhodně
 - nežádoucí hosty neobsluhujeme
 - na závěr vystavíme účet

Chování číšníků při obsluze hosta

- i v době nepřítomnosti hostů zůstává v místnosti alespoň jeden číšník
- respektujeme společenskou přednost hostů, uzavřenou společnost obsluhujeme najednou
- hosty při jídle nerušíme → debaras provádíme najednou

Chování číšníků při obsluze hosta

- talíř odnášíme, až host položí příbor souběžně s použitým ubrouskem
- při výměně spadlého příboru nejprve přineseme čistý
- volný čas věnujeme úklidu a přípravným pracím
- netvoříme hloučky, netočíme se k hostům zády
- číšník si nesmí přisednout k hostovi
- v době klidu stojíme vzpřímeně, příručník přes ruku nebo složený v ruce
- nesnižujeme se k nedůstojnému chování
- vždy se snažíme hostovi vyhovět

Chování číšníků na pracovišti

- do služby nastupujeme včas a odpočinuti
- soukromé problémy necháváme doma
- smyslem našeho jednání je spokojenost hostů
- respektujeme přání a příkazy nadřízených
- snažíme se vyvarovat chyb, vzniklé okamžitě napravujeme
- vytváříme dobré vztahy k hostům a spoluzaměstnancům
- nekouříme, nežvýkáme, nekonzumujeme alkohol
- neopíráme se o inventář, neupravujeme se, nemáme ruce v kapsách
- nechováme se hlučně, nerušíme při práci spoluzaměstnance
- nenavštěvujeme pracoviště v době volna
- nepohybujeme se na pracovišti v civilním oblečení
- z pracoviště odcházíme po svolení nadřízeného
- je-li to nutné, pomůžeme i po skončení pracovní doby

ZAPAMATUJ SI!

Pravidlo č. 1: „HOST MÁ VŽDYCKY PRAVDU!“

Pravidlo č. 2: „POKUD JI NEMÁ, PLATÍ PRAVIDLO Č. 1!“

