

Ο Δεκάλογος του Καλού Σερβιτόρου



1.



Επικοινωνία και ικανότητα πώλησης.

Διαθέτει επικοινωνιακά προσόντα που κερδίζουν την εμπιστοσύνη του πελάτη. Με ευγένεια, σεβασμό και φιλική διάθεση προωθεί νέα πιάτα μέσα από στοχευμένες και διακριτικές προτάσεις.

2.



Γνώση του μενού.

Γνωρίζει από έξω το μενού, τα υλικά και τις παρασκευές. Γνωρίζει επίσης τις ελλείψεις και τις διαθέσιμες εναλλακτικές επιλογές.

3.



Οργάνωση και διαχείριση χρόνου.

Ιεραρχεί τις εργασίες του και αποφεύγει τις άσκοπες μετακινήσεις. Τα πιάτα φτάνουν στο τραπέζι με τη σωστή σειρά.

4.



Ομαδικό πνεύμα και συνεργασία.

Συνεργάζεται αρμονικά με την κουζίνα και την υπόλοιπη ομάδα. Επικρατεί ο σεβασμός και η διάθεση για βοήθεια προς τους συναδέλφους.

5.



Παρατηρητικότητα και προνοητικότητα.

Αντιλαμβάνεται τις ανάγκες των πελατών πριν του τις ζητήσουν. Παρατηρεί λεπτομέρειες όπως ένα άδειο ποτήρι ή ένα νεύμα.

6.



Καλή μνήμη και προσοχή στη λεπτομέρεια.

Θυμάται τις προτιμήσεις των πελατών, γνωρίζει ποιο τραπέζι περιμένει κάποιο πιάτο ή ποτό. Σωστή παραγγελία, καθαρά τραπέζια, σωστός λογαριασμός, αποφυγή λαθών.

7.



Υπομονή και ψυχραιμία.

Αντιμετωπίζει απαιτητικούς πελάτες, παιδιά και παράπονα με ηρεμία. Παραμένει ψύχραιμος σε ώρες αιχμής και σε λάθη κουζίνας.

8.



Ικανότητα επίλυσης προβλημάτων.

Διαθέτει αυτοπεποίθηση, είναι έτοιμος να αντιμετωπίσει παράπονα, λάθη και απρόβλεπτες καταστάσεις. Αντιδρά γρήγορα και γνωρίζει βασικές πρώτες βοήθειες, όπως η λαβή Heimlich.

9.



Επαγγελματική εμφάνιση και υγιεινή.

Καθαρά και σιδερωμένα ρούχα, προσωπική υγιεινή και προσεγμένη εικόνα. Η εμφάνιση αντικατοπτρίζει τον επαγγελματισμό και τον σεβασμό στον πελάτη.

10.



Σωματική αντοχή, ευελιξία και ταχύτητα.

Καλή φυσική κατάσταση για την έντονη σωματική δραστηριότητα και την ορθοστασία. Γρήγορα αντανakλαστικά, ευελιξία και σωστός συντονισμός κινήσεων ιδιαίτερα στις ώρες αιχμής.