

Wijklopers manual

Hoi , wat leuk dat je bij ons in de wijk komt lopen! We hebben voor je uitgewerkt wat je allemaal moet weten van ontvangst tot afscheid. Samen met de tips en de extraatjes die we graag voor gasten doen heb je zo een compleet beeld van ons werk als wijkloper in Het Theehuis.

Gasten komen graag bij ons terug voor de goede service!

Bij binnenkomst:

We begroeten onze gasten met Goedemorgen/middag/avond. Geen Hoi of Hallo. Laat ze altijd merken dat je ze gezien hebt.

In principe placeren de Floormanagers onze gasten maar mocht jij deze taak krijgen zorg dan dat je ze helemaal tot de tafel begeleidt en probeer ze over de verschillende wijken te verdelen. Luister daarbij wel goed naar de wensen van de gast.

Mocht er op dat moment geen plaats zijn dan zetten we gasten in de wacht aan de bar of op het terras waar ze alvast een drankje kunnen nuttigen en wellicht de kaart al in kunnen zien. Zorg wel dat je goed met de Floormanager communiceert dat er gasten in jouw wijk in de wacht zitten zodat deze niet vergeten worden.

Als je gasten zitten:

Begroet de gasten opnieuw en vraag wat ze willen drinken, bij diner neem je gelijk de menukaart en de specials mee. Is de tafel nog niet ingedekt dan is dat het eerste wat je doet. Vertel de gasten wat de specials zijn, zorg dat je deze uit je hoofd kent en niet voorleest van het bordje. Dit geldt ook voor de wijn van de week, sap van de dag, taart van de dag etc. Mocht er iemand van het gezelschap eerst nog naar het toilet zijn dan kun je toch vast vragen of ze al een drankje willen bestellen, vaak weet de ander wel wat diegene wil drinken.

Hebben de gasten iets te drinken? Dan kun je het eten gaan opnemen. Tijdens de lunch dek je gelijk in na het opnemen. Bij diner ga je bij dekken indien nodig, als het goed is is de tafel verder al standaard ingedekt.

Houd goed in de gaten of de gasten voldoende te drinken hebben. Is er een glas leeg vraag dan gelijk of ze nog wat willen drinken. Niet afwachten totdat iedereen van het gezelschap geen drinken meer heeft. Check in ieder geval voordat het eten er aan komt of iedereen nog een vol glas heeft.

Als het eten op tafel staat wens jij als wijkloper de gasten ook nog een eet smakelijk. Na een aantal happen vraag je of alles naar wens is, wacht hier niet te lang mee. Mocht het niet smaken vraag dan even door waarom het niet smaakt, met niet lekker kunnen we niet veel. Met "de garing is niet goed, te zout, te flauw" etc. wel. De gast heeft altijd gelijk! Ga niet in discussie. Bied je excuses aan en neem het bord mee en breng de gasten gelijk een klein bordje zodat ze in ieder geval patat en rauwkost kunnen eten in de tussentijd. Communiceer met de Floormanager of diegene die bij de pass staat dat het eten niet smaakt, diegene zal met jou bespreken hoe het verder afgehandeld wordt.

Controleer tussendoor of de gasten voldoende friet en rauwkost hebben. Op ditzelfde moment kun je ook weer het drinken checken.

Als je gasten uitgegeten zijn:

Bij een voorgerecht: haal de borden uit en vraag het hoofdgerecht mee via het kassasysteem.

Bij een hoofdgerecht: haal de borden uit en vraag of ze de dessertkaart willen inkijken of wellicht meer zin in koffie/thee hebben.

Na het dessert: vraag of je gasten nog een kop koffie/thee of iets anders willen.

Schat zelf in of je gasten willen afrekenen: veranderen ze van houding, pakken ze hun jas of tas, gaan ze nog even naar het toilet etc. dan is de kans erg groot dat ze af willen rekenen. Op dat moment zorg je dat je aan tafel staat en vraag je of je nog iets voor ze kan betekenen. Afrekenen doen we aan tafel en gelijk als gasten het vragen. Een gast die wil afrekenen wil graag weg. Wil de gast per se meelopen om af te rekenen dan mag dit uiteraard.

Als je nog weet welke jassen van jouw gasten zijn dan haal je deze voor hen. Je kunt eventueel nog vragen of ze nog een pepermunteje willen. Wens de gasten een fijne dag/avond verder en Tot ziens! Als de gasten je iets verteld hebben wat je nog kunt gebruiken bij het afscheid doe dit dan. Bijvoorbeeld als ze jou verteld hebben dat ze op vakantie zijn dan wens je ze nog een fijne vakantie. Of als ze jarig zijn of als ze nog een eind moeten rijden een goede reis etc.

Wees jezelf en geef je eigen draai er aan, wissel af in de dingen die je zegt.

Bestelling opnemen

Begroet je gast

Vraag wat de gast wil drinken , bestellen ze koffie vraag dan gelijk of ze er ook een gebakje bij willen. Bij een fles wijn kun je vragen of ze er ook een fles water bij willen.

Vraag of ze ook een hapje willen eten als je dit nog niet weet.

Zo ja, dan geef je de menukaart.

Bij lunch staat de kaart al op tafel , wijs je gasten daar op en vertel gelijk wat de soep naar het weer is. Bij meer dan twee gasten aan tafel kun je nog wat lunchkaarten er bij halen.

Bij diner heb je de menukaart bij het opnemen van de drankjes al overhandigd en de specials verteld.

Houd je gasten goed in de gaten , leggen ze de kaart weg, zoeken ze oogcontact of starten ze weer een gesprek dan zijn dat tekenen dat ze er uit zijn en je de bestelling op kunt nemen. Als de gasten alleen een hoofdgerecht bestellen kun je vragen of ze misschien een broodplankje vooraf willen.

Dek na het opnemen de tafel gelijk in en controleer het drinken, doe dat nog een keer voordat het eten er aan komt. Vraag tussendoor of het eten naar wens is, zijn ze uitgegeten dan haal je de tafel uit en vraag je of ze nog een dessert, koffie of thee willen.

Als de gasten klaar zijn breng je de rekening en reken je aan tafel af.

Wens ze een fijne dag.

Het kassasysteem

Als je start met je dienst pak je een portemonnee en een Ipad.

Zet de Ipad aan en open de app Restaurant:



Zoek je naam en foto op, jouw wachtwoord is jouw beginletter.

Klik de wijk aan waar je staat, dit doe je linksboven bij vloer.

Tik het juiste tafelnummer aan.

Onderin het scherm zie je de verschillende categorieën voor het eten en drinken. Bestelt de gast een biertje dan tik je op de categorie Bieren en zoek je het betreffende biertje op. Zo werkt dit met al het eten en drinken.

Er is een zoekfunctie mocht je iets niet kunnen vinden. Houd er rekening mee dat als je deze gebruikt dat het product voor zowel boven als beneden in beeld komt. Voor de printer beneden staan er alleen cijfers (bijv. 119) onder het product voor boven staan er ook letters (bijv. BB19).

Heb je de bestelling ingevoerd dan druk je de drankjes met de knop stuur bar (rechts bovenin) naar de bar en het eten druk je met de knop stuur keuken naar de keuken.

Heb je speciale wensen gebruik dan de knop toevoegen. Zo kun je de speciale wensen er bij zetten. Doe dit in overleg met de Floormanager. Heb je iets verkeerd ingevoerd ga dan naar je Floormanager dan lost zij dit met jou op.

Afrekenen

Je gasten willen afrekenen, tijdens de lunch ga je met Ipad en pinautomaat naar tafel. Willen ze de bon dan print je deze uit, anders niet.

Bij diner print je de rekening uit, doe deze op een schoteltje met pepermuntjes en neem de pinautomaat gelijk mee.

Op de Ipad tik je op de knop betalen, betalen ze cash dan druk je op cash, betalen ze met pin dan druk je uiteraard op pin. Dan tik je op oké en dan op finaliseer. Als de gast de rekening mee wil dan print je deze uit op de printer die het dichtste bij jou in de buurt is.

Als de gasten de rekening willen splitsen, tik je op split bill. Vervolgens krijg je de keuze splits in gelijke delen of splits obv geselecteerde items.

Bij het splitsen in gelijke delen voer je het aantal personen in waarover je de rekening wilt verdelen.

Bij geselecteerde items tik je de producten aan die de gasten willen afrekenen dan tik je op split bill. Nu krijg je per persoon een tabblad wat je moet finaliseren.

Tafels verplaatsen

Als je een tafel wilt verplaatsen open je de tafel. Tik op acties, tafel verplaatsen en op het tafelnummer waar je het naar toe wilt verplaatsen.

Tafels samenvoegen

Als je een tafel wilt samenvoegen tik je weer op actie, verplaatsen, tafelnummer en dan samenvoegen.

Het 'Meer principe'

Wij houden er van om onze gasten meer te geven dan zij verwachten. Dit zit in veel kleine dingen. Hieronder een aantal voorbeelden.

Als er gasten met kinderen binnenkomen vertel ze dan dat we een kinderhoek hebben, plaats ze daar indien mogelijk en pak een kleurplaat met kleurtjes voor ze. Mocht er nog een klein kindje bij zijn (drie of jonger) breng ze dan een kinderstoel. Zorg dat je gasten er niet zelf om hoeven te vragen.

Als er gasten met een hond zijn zorg dan voor een bakje water voor de hond.

Wordt er drinken voor een kind besteld, denk er dan aan dat je 'met rietje' aan slaat.

Is er iemand gevallen/gewond breng dan een pleister, glas water en vraag hoe het gaat. Is er meer hulp nodig roep dan één van de BHV'ers, deze zal inschatten wat er verder moet gebeuren.

Als we van te voren weten dat er iemand van een gezelschap jarig is dan versieren we de tafel en regelen we een vuurwerkje bij het dessert.

Hoor of zie je dat er bestek valt, breng dan gelijk nieuw bestek.

Als er drinken omvalt kijk dan eerst of dit over de gast gevallen is en hoe de gasten er aan toe zijn. Is er drinken over een gast heen gevallen schakel dan gelijk de Floormanager in. Daarnaast neem je gelijk een doek mee. Ruim het glas op en dweil de vloer (als er tijd is, anders schakel je hulp in).

Haal een glas water voor een gast als deze zich verslikt of erg aan het hoesten is.

Als een gast alleen komt kun je ze een krant of tijdschrift aanbieden

Bij binnenkomst vragen of we de jas kunnen aannemen om op te hangen.

Zie je een gast zoeken benader deze dan en vraag of je kunt helpen.

Waarschijnlijk zoeken ze het toilet. Wijs ze deze of loop een stukje mee in de richting.

Als gasten een taxi willen bel deze dan voor hen.

Hebben gasten bloemen gekregen breng ze dan een vaas met water.

Houd de deur open voor gasten met een kinderwagen, rollator of rolstoel. Uiteraard ook voor gasten die hun handen vol hebben.

Bied vertrekkende gasten nog een pepermuntje aan en wens ze een fijne dag/avond.

