

Guía de Estudio “Lo Que Debe Saber” Para el Mesero

Utilice esta información para estudiar el cuestionario para Meseros.

General

- ☐ Todos los Miembros del Equipo se lavan las manos cada 20 minutos con agua tibia y jabón durante 20 segundos.
- ☐ Los popotes, los cubiertos y las servilletas no se llevan en el bolsillo del delantal.
- ☐ Los vasos solo se sostienen por la parte inferior, no por el borde.
- ☐ Tiempo de duración en buen estado de 30 minutos para el café preparado.
- ☐ Todos los Meseros deben estar certificados en el 100 Club en un plazo de 90 días después de su contratación.
- ☐ Los Meseros no toman ninguna mesa nueva dentro de los 30 minutos antes de registrar su salida.
- ☐ Nunca se agregan automáticamente las propinas a ninguna factura, incluyendo aquellas para grupos grandes.
- ☐ Los Gerentes atienden todas las preguntas de los Invitados sobre alergias alimentarias.

Los 4 Pasos de Servicio del Mesero

- ☐ **Paso 1: Saludar a los Invitados/Servir las Bebidas**
 - Los Invitados son recibidos (dar la bienvenida) dentro de los 30 segundos de haber llegado a la mesa.
 - Verifique el recibo para la compra de bebidas calientes y entregue rápidamente la bebida comprada.
 - Revise los recibos para verificar la cantidad de Invitados en el grupo y verifique que todo se haya registrado con precisión.
 - El café se vierte desde la jarra de café a la taza en la mesa, nunca se lleva en una taza a través del comedor.
 - Se sirve té caliente en la mesa. El Mesero lleva una taza vacía y una jarra para té llena de agua caliente.
 - **Dejar la tarjeta del Mesero (a) y revisar el recibo (incluyendo el recibo de bebidas, si aplica).**
 - Se colocan los cubiertos en bolsas individuales en la orilla de las mesas para los Invitados (a menos que se entreguen a los Invitados en la línea en una bandeja aprobada).
 - **Los popotes se incluyen con los cubiertos enfundados o se ofrecen a los Invitados, a menos que las regulaciones locales o estatales indiquen lo contrario.**
 - Invitar a nuestros Invitados al bufet o pregunte sobre la comida, si ya han visitado el Bufet.
- ☐ **Paso 2: Mejorar la Visita**
 - Verificar la comida (control de calidad de dos minutos). Preguntar a los Invitados cómo está la comida y si encontraron todo lo que necesitaban.
 - Ofrecer rellenar la bebida cuando el vaso esté a la mitad.
 - Retirar platos con el objetivo de dejar solo los platos de postre y las bebidas en la mesa.
 - Ofrecer cubiertos adicionales a los Invitados y entregarlos si lo solicitan.

Guía de Estudio “Lo Que Debe Saber” Para el Mesero

- Preguntar a los Invitados si utilizaron la aplicación de recompensas de Golden Corral.
 - Sugerir postre, si el momento es adecuado.
- **Paso 3: Ofrecer Café de Cortesía**
 - Se ofrece café de cortesía a todos los Invitados cerca del final de la comida.
 - **Servir el café con una cuchara limpia sobre una servilleta y preguntar si desean crema con el café.**
 - Continuar retirando platos con el objetivo de dejar solo los platos de postre y las bebidas en la mesa.
- **Paso 4: Agradecimiento Final y Preparación para los Próximos Invitados**
 - Todas las mesas deben limpiarse en un plazo de 3 minutos después de que cada grupo se vaya, con el objetivo de limpiar en un plazo de 1 minuto.
 - Los platos se trasladan directamente al área de lavado/estación de limpieza, no se apilan sobre una mesa a la vista de los Invitados, a menos que la situación se esté corrigiendo activamente.
 - Las mesas están preparadas con un dispensador de servilletas limpio y abastecido, así como un organizador de mesa con sal/pimienta, azúcar/endulzante, ketchup y salsa para filetes.
 - Coloque la sal en el lado derecho y la pimienta en el lado izquierdo cuando llene los organizadores de mesa para atender los Invitados con impedimentos visuales.

Manejo de Inquietudes de los Invitados

- Si un Invitado se acerca con una inquietud, utilice el acrónimo CEDRA (BLAST en Ingles) para resolverla.
- Este acrónimo le ayudará a recordar cómo manejar las inquietudes de los Invitados y garantizar que cada visita termine de manera positiva.
 1. CREER. Creer que el Invitado está diciendo la verdad.
 2. ESCUCHAR. Escuchar primero, antes de hablar.
 3. DISCÚLPESE. Decir “Lo siento” tiene un gran impacto.
 4. RESOLVER. Averiguar qué hará feliz al Invitado.
 5. AGRADECER. Agradecer sinceramente al Invitado por la oportunidad de corregir cualquier inconveniente.

Etiquetas y letreros del Bufet

- Todos los alimentos y bebidas deben estar etiquetados con el nombre del producto, el tamaño de la porción, el contenido calórico, y los alérgenos.
- Los letreros del bufet están limpios y en buenas condiciones.
- Los letreros del bufet están en la posición correcta en la protección contra estornudos sobre el producto al que corresponden. Por ley, deben colocarse de forma individual o colectiva a menos de 5 pies de donde se exhibe el producto.
- No se permiten letreros escritos a mano o P-touch.

Artículos Favoritos Tradicionales de Golden Corral

Estos son artículos que identificamos como artículos principales y siempre se sirven en el bufet durante los diferentes períodos de comida. Se identificaron porque, en promedio, la mayoría de

Guía de Estudio “Lo Que Debe Saber” Para el Mesero

nuestros Invitados comerán al menos uno de estos artículos durante su visita.

- ☐ Guisado de Carne Fabuloso
- ☐ Pastel de Carne
- ☐ Bistec de Solomillo (necesario en todos los períodos de cena)
- ☐ Pollo Frito
- ☐ Pollo Bourbon Street
- ☐ Puré de Papas
- ☐ Pastel de Zanahoria
- ☐ Pizza
- ☐ Hamburguesas (requeridas en todos los períodos de almuerzo)
- ☐ Panecitos de Levadura

Hospitalidad

- ☐ Las Reglas de Oro de la Hospitalidad
 - Siempre haga que los Invitados se sientan bienvenidos. Salude a los Invitados cuando lleguen al comedor y mientras comen. Agradézcales cuando se estén retirando.
 - Establezca una conexión. Haga que los Invitados se sientan apreciados e importantes.
 - Reconozca a los Invitados mientras avanzan por el restaurante.
 - Haga contacto visual.
 - Sea amigable y sonría.
 - Entable conversación.
 - Ayude a los Invitados.
 - Sea un buen oyente.
 - Pregunte a los Invitados si encontraron lo que estaban buscando
 - Responda preguntas
- ☐ Lo Que el Invitado Espera
 - Los Invitados esperan sentirse especiales e importantes
 - Salude a los Invitados cuando llegan.
 - Cumpla la Regla De Los 5 pies.
 - Sea amigable: sonría y haga contacto visual.
 - Entable conversación.
 - Agradézcales su visita
 - Se les ofrece más bebida a los Invitados.
 - Sepa lo que los Invitados están bebiendo.
 - Ofrézcale más bebida cuando el vaso esté medio lleno
 - Los Invitados disfrutan de alimentos de calidad
 - Abundancia y variedad.
 - La comida caliente debe estar caliente y la fría, fría.
 - Bandejas frescas y llenas.
 - Los Invitados esperan comer en un restaurante limpio
 - Mesas limpias y ordenadas
 - Baños limpios.
 - Área de la barra limpia y pisos limpios.