

PLANILLA CHECK DE PUESTO: MOZO



LOCAL
FECHA...../...../.....
Nombre y apellido del empleado:.....
Legajo

Observador:.....
Cargo:.....

Estándar de servicio relacionado	t e m	ACCIONES A EVALUAR	CUMPLIMIENTO					
			1ra observación		2da observación		3ra observación	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO
A) Preparacion de mesa y revision del sector			SI	NO	SI	NO	SI	NO
Servicio	A1	Verificar estado de limpieza de las mesas y sillas del sector asignado. Ejecutar tareas de limpieza de ser necesario						
Servicio	A2	Presentar mesas con individuales y vajilla respectivos. Verificar servilleteros en optimas condiciones y codigo QR						
Servicio	A3	Garantizar orden y limpieza del sector asignado. Llevar a cabo limpieza en caso de requerirlo						
Servicio	A4	Chequear volumen musica funcional y climatizacion adecuada del sector						
Servicio	A5	Realizar fajinado de vajilla según demanda del Encargado						
B) Recepcion			SI	NO	SI	NO	SI	NO
Servicio	B1	Detectar la presencia del cliente ingresando al local.						
Experiencia	B2	Recibir al cliente "Bienvenido a Pizzeria Popular, mi nombre es". Preguntar "¿Cuántos comensales seran ?" o "¿Tenian alguna reserva?"						
Experiencia	B3	En caso de no disponer de mesas por estar 100 % ocupado, habilitar lista de espera y acompañar al cliente hasta el sector donde aguardara su turno						
Experiencia	B4	Acompañar hasta el sector que desea ocupar e invitarlos a ubicarse y sentarse						
Experiencia	B5	Evacuar dudas sobre medios de pago (tarjeta de credito, debito, mercado pago, etc)						
C) Servicio			SI	NO	SI	NO	SI	NO
Experiencia	C1	Entregar al cliente carta digital o fisica, destacando como acceder con el codigo QR						
Experiencia	C2	Ofrecer entrada, recomendar platos y promociones: "Les puedo sugerir este plato.....muy fresco (cuando hace calor)". Consultar si algun comensal tiene alergias ante determinados ingredientes						
Experiencia	C3	Ofrecer bebida, tomar pedido y cargar en el sistema de comanda junto con la entrada						
Experiencia	C4	Llevar pedido de bebida junto a la cazuela de mani o appetizer mientras el cliente se decide por el plato principal. Consultar si desea que la entrada salga junto al plato principal						
Experiencia	C5	Tomar pedido de plato principal, sugiriendo alguna opcion en particular según indicacion del Encargado e ingresar en el sistema de comanda						
Experiencia	C6	Llevar a la mesa la entrada (presentar en la mesa según la disposicion- ubicación que el cliente solicite) y preguntar al cliente si desea otra bebida. Chequear climatizacion y musica funcional, que sea del agrado del cliente y si desea algo mas. Cerrar el dialogo diciendo "Que lo disfruten"						
Experiencia	C7	Monitorear la mesa, una vez que hayan culminado con la entrada, acercarse a la mesa consultando "¿Cómo estuvo el plato?" Retirar la vajilla de la entrada para preparar la mesa antes del plato principal (hacer espacio de ser necesario)						
Experiencia	C8	Llevar y servir al cliente el plato principal, si son platos individuales deben ser entregados por el lado izquierdo de cada comensal. Cerrar el dialogo diciendo "Que lo disfruten"						
Servicio	C9	Estar atento a la mesa manteniendo contacto visual con el cliente por si requiere alguna asistencia						
Experiencia	C10	Una vez culminado el plato principal, presentarse a la mesa preguntando "¿Desean que les retire los platos?"						
Experiencia	C11	Retirar platos y vajilla por el lado derecho del comensal, ofreciendo postre (recomendaciones) "Les puedo ofrecer este postre que combina muy bien con café"						
Experiencia	C12	Tomar el pedido del postre y bebida e ingresar en el sistema de comanda						
Experiencia	C13	Llevar y servir al cliente postre y bebida. Cerrar el dialogo diciendo "Que lo disfruten"						
Experiencia	C14	Estar atento a la mesa manteniendo contacto visual con el cliente por si requiere alguna asistencia						
Experiencia	C15	Ante el cliente que solicita asistencia, preguntamos: "¿Desea algo mas?" Repetir proceso C12 y C13						

D) Cobro y despedida			SI	NO	SI	NO	SI	NO
Experiencia	D1	Ante el cliente que solicita asistencia, preguntamos: "¿Desea algo mas?" De no ser asi, consultar si necesita que le acerquemos la cuenta.						
Servicio	D2	Controlar cuenta con el cajero antes de cerrar la mesa (validar productos y articulos cargados) y solicitar emision de ticket						
Experiencia	D3	Acercar la cuenta a la mesa y retirarse, si es que el cliente no ha solicitado en ese momento el						
Experiencia	D4	Retirar el medio de pago y presentar al Cajero						
Experiencia	D5	Retirar vuelto o cupon de tarjeta y entregar al cliente: en el caso que sea cupon de tarjeta, solicitar la firma del mismo						
Experiencia	D6	Saludar al cliente cordialmente: "Muchas gracias por su visita, esperamos que nos visiten pronto"						
E) Levantar Mesa			SI	NO	SI	NO	SI	NO
Servicio	E1	Verificar estado de limpieza de las mesas y sillas del sector asignado. Ejecutar tareas de limpieza de ser necesario. Retirar individuales, envases, etc						
Servicio	E2	Presentar mesas con individuales y vajilla respectivos. Servilletero acondicionado y codigo QR						
Servicio	E3	Garantizar orden y limpieza del sector asignado. Llevar a cabo limpieza en caso de requerirlo						
Experiencia	E4	Chequear volumen musica funcional y climatizacion adecuada del sector						
Servicio	E5	Realizar fajinado de vajilla según demanda del Encargado						

CONCLUSIÓN FINAL- el personal se encuentra:	APTO	NO APTO
---	------	---------

Firma conforme del empleado:.....

Firma certificador:.....