

La Tasca Bediening

Opstarten en Afsluiten

Opstarten

- Dress code: zwart overhemd van H&M, nette broek, nette schoenen, zwarte schort, haar in knot of paardenstaart.
- Reserveringssysteem inkijken en tafels tellen (dan weet je hoeveel tafels je over hebt)

Klaarzetten:

- ijsblokjes
- citroen en sinaasappels, plus snijplank en mes
- koffie malen

Controleer en evt. bijvullen:

- theedoos
- suiker
- koffiemelk
- cantuccini
- koffie
- sinaasappels
- boodschappenlijst maken en doormailen naar Bert

Terras:

- peukjes vegen
- rode loper naar buiten
- terras van slot
- kussens op stoelen
- kaarsjes op tafels
- tafels schoonmaken en asbakjes neerzetten.

Restaurant:

- kaarsen aansteken
- rondje lopen door het restaurant om te controleren of de tafels schoon en netjes ingedekt zijn
- wc's schoonmaken, en toiletpapier/handdoekjes/zeep controleren
- voorraad controleren (wijn/bier/fris) en evt. bijvullen
- keuken vragen wat de gerechten zijn + AMUSE!
- contant geld in kassa tellen met gebruik van blad in Excel document, evt. bijvullen met contant uit kluis

Wisselende schoonmaak taken:

- Maandag: Servetjes vouwen (2 pakjes)
- Dinsdag: Glazen plankjes schoonmaken
- Woensdag: Koffie-houders en rooster naar spoel brengen voor grondig schoonmaken + koffiebak vervangen
- Donderdag: Kaarsen-houders reinigen
- Vrijdag: Zout- en peperstelen schoonmaken en bijvullen
- Zaterdag: koffiebak vervangen

Afsluiten

- Koffie apparaat schoonmaken (hoe?)
- Melk kannetjes, snijplank/mes, ijsblokjes houder naar spoel brengen, sinaspers schoonmaken
- Controleren of Ijsblokjes bijgevuld zijn
- Fris/bier/wijn bijvullen (grote wijnkoelkast ook!)
- Tafels schoonmaken met spuitbus en gele doek. Wachten totdat ze droog zijn en dan Indekken voor de volgende dag (NIET op vrijdag/zaterdag)
- Vegen
- In het reserveringsysteem kijken voor groepen voor de volgende dag, en dan tafels daarvoor klaarzetten.

Kassa opmaken

- Print macro dagrapport, en sluit de credit card machine.
- Maak gebruik van de kassa tellen blad in het Excel document, bij het opstarten en bij afsluiten. Dit om fouten te voorkomen, en ook om beter na te kunnen controleren als de kassa niet klopt.
- De kassa klopt pas als de 2 rode kolommen (Z-afslag, en kassa in – uitgaven – fooi) gelijk zijn.
- Als ze niet kloppen controleren waar de fout zit: bv, fooi niet opgeschreven/tikfout in bedragen/fooi fout berekend/teruggeslagen bedrag niet bijgenomen. Maak hiervoor gebruik van de uitgeprint bonnen bij tafel afsluiten, en controleer per tafel hoe ze betaald hebben en wat voor fooi ervoor is opgeschreven. Dit is ook de reden om de tafelnummer op de fooi papier bij te zetten.
- Uitbetaald en teruggeslagen in “Uitbetaald” bestandje zetten (C:bureaublad/uitbetaald) Hier kun je ook controleren of het nodig is om terug te slaan.

Omgaan met gasten

Aankomst van gasten

- “Welkom! Heeft u gereserveerd?”

- Jassen aannemen en ophangen bij tafelnummer
- Tafels van 2 die op een 4tje willen zitten: dit moet je zorgvuldig behandelen, vooral als de restaurant nog leeg is. Hoe zou je dit behandelen?

Drankjes

- als gasten zitten moeten ze binnen 2 minuten een drankje aangeboden krijgen.
- Aperitivo della Casa (aanbieden!) – paar druppeltjes (niet te veel!) Amaretto, + prosecco tot twee vingertjes onder de rand van het glas.
- Spritz– waterglas met ijs vullen, daarna Aperol (2 deel), prosecco (3 deel) en bruisend water (1 deel) (uit kleine flesje, anders verliest ie zijn bruis voordat ie op is), schijf sinasappel en stampertje
- Wijn altijd aan tafel inschenken
- Jus d’orange – in klein wijnglas serveren, iets meer dan een glas wijn (ongeveer 2 sinaasappels)
- Frisdrank in longdrink met paar blokjes ijs. Tonic krijgt schijf citroen en stampertje
- Bierglazen altijd omspoelen vlak voor serveren
- Amuse brengen vlak na aperitief. Zo mogelijk ook voor opnemen.
- Als je dranken brengt, neem altijd METEEN de oude glazen mee. Een tafel vol lege glazen ziet er rommelig uit en is niet prettig voor de gasten.
- Met wijnnarrangement: niet meer dan 2 wijnglazen op tafel per persoon. Dit betekent dat als je wijn voor het hoofdgerecht inschenkt, maar er zit nog wijn van voorgerecht en pasta, neem dan de wijnglas van de voorgerecht mee.

Opnemen

In grote lijnen: goedenavond/welkom. Zijn gasten bekend met La Tasca, verassingmenu, gasten mogen vertellen wat ze niet kunnen/willen eten. Gerecht volgorde vertellen. Daarna, wijn vragen (wijnnarrangement/fles van de kaart) en water vragen (karafje/mineraalwater)

“Goedenavond! Wij werken met seizoensgebonden producten en zoveel mogelijk met lokale producten, dus wij hebben geen a la carte menu. Wat wij doen is een verassingsmenu. Daarbij kunt u altijd aangeven wat u niet lust, of als u allergieën heeft of speciale dieetwensen. Dit kan ik doorgeven aan de keuken en daar houden zij rekening mee met het samenstellen van uw menu. Wij beginnen met een antipasti, daarna een pasta gerecht. Vervolgens een hoofdgerecht van vis of vlees (of vegetarisch) want net als in Italië scheiden wij het hoofdgerecht in twee verschillende gerechten, eerst de koolhydraten en daarna de eiwitten. Aan het einde krijgt u een toetje. Klinkt dat goed?”

“Wilt u een wijnnarrangement daarbij bestellen of een wijntje van de kaart uitkiezen?”

“Wilt u water aan tafel hebben?”

Als gasten geen water willen neem dan meteen hun waterglazen mee. Als ze geen wijn willen, hetzelfde voor de wijnglazen. Dit is ook een signaal voor de andere mensen in de bediening dat ze geen wijn/water willen.

Wijn

Huiswijnen: weten wat de druiven zijn, waar ze vandaan komen en hoe ze ongeveer smaken (zie bijlage: wijnen)

Als een fles wordt besteld: Bij mooie fles (ongeveer boven 30 Euro) zet grote wijnglazen neer (kleine meteen terugnemen als ze leeg zijn). Voor alle flessen wijn: achter de bar bovenkant van kurk beschermer afsnijden, aankomen met de fles, dit moet je eerst aan degene die het besteld heeft laten controleren of het de juiste is, kurk uittrekken en een slokje schenken (ook voor degene die het besteld heeft). Terwijl de gast aan het proeven is, houd de fles voor hem zodat hij/zij ernaar kan kijken. Daarna wijn schenken in alle glazen, eindigend met de proefglas.

Wijnnarrangement: Geef aan andere bedienenden door welke tafels wijnnarrangementen hebben, dit om te voorkomen dat er eten doorgevraagd wordt voordat de gasten wijn hebben.

Eten serveren

Warm eten gaat altijd eerst!

Zoveel mogelijk: bordjes op tafel zelf neerzetten en niet aan gasten geven, hetzelfde geldt voor uithalen.

Na serveren wachten totdat het stil is aan tafel (zo nodig bescheiden naar hun aandacht vragen) en netjes vertellen wat zij te eten hebben gekregen. Voordat je weggaat, controleren of er lege glazen op tafel zijn. Deze wegbrengen/bijvullen en evt. karafje bijvullen

Bij uithalen van borden vragen of het gesmaakt heeft, controleren of iedereen voldoende te drinken heeft, en evt. karafje bijvullen

Na pasta uithalen, meteen weer indekken!

Voor tafels met 3 gangen menu, na uithalen van hoofdgerecht, vragen of ze kaas/dessert lusten. Dit betekent: borden uithalen en naar spoel brengen, daarna terugkomen om te vragen of ze dessert willen. Hetzelfde geldt voor koffie vragen na dessertborden uithalen.

Koffie zetten

Volgorde van koffie zetten:

1. melk schuimen
2. bordjes klaarzetten met lepeltjes en suiker etc.
3. Thee
4. cappuccino/koffie verkeerd
5. normale koffie
6. doppio
7. espresso

Espresso = 1/3 kopje, klein schaalpje, koffielepel, suiker, cantuccini

Doppio = 2/3 klein kopje, klein schaalpje, koffielepel, 2 suiker, cantuccini

Cappuccino = 1 shot espresso in grote kopje, bijvullen met melk en schuim. Bruine randje is vereist. Groot schaalpje, koffielepel, suiker, cantuccini

Koffie = medium kopje 2/3 vol, medium schaalpje, koffielepel, suiker, koffiemelk, cantuccini

Latte macchiato = Latte glas tot rand vullen met melk en (klein beetje) schuim, vervolgens 1 shot espresso ingieten. Groot schaalpje, 2 suiker, lange lepel, cantuccini

Thee = Theedoos EERST brengen zodat je het weer kan ophalen als je de koffie brengt. Thee schaal, theekopje met houvast, thee lepel, honing, cantuccini, schaalpje bovenop voor theezak.

Als je de koffiezetje in de machine doet, moet je hem binnen 20 seconden aanzetten, anders verbrandt de koffie en wordt het bitter.

Met koffie zorg ervoor dat hun karafje water bijgevuld is!

Afrekenen

Was alles naar wens?

Gasten bedanken als ze een fooi geven

Gasten bedanken voor hun komst

JASSEN PAKKEN (probeer te voorkomen dat gasten hun eigen jas pakken)

Als ze weggaan weer bedanken en fijne avond/weekend toewensen

Prioriteiten vaststellen

Voordat je een sigaretje gaat roken/in de keuken praten, zorg ervoor dat de lege tafels zijn opgeruimd. Als de gasten weggaan altijd direct de tafel afruimen en schoonmaken. Voor je de lege tafels gaat indekken zorg ervoor dat de tafels met gasten uitgehaald worden, inclusief lege glazen. Voordat je tafels uithaalt zorg er dan voor dat iedereen een drankje/water heeft.

Als je bezig bent met een tafel, maak die altijd af voordat je aan een andere tafel gaat beginnen. VB: Je brengt twee hoofdgerechten naar en tafel en je merkt dat hun wijnglazen leeg zijn. Eerst hun wijnglazen bijvullen voordat je terug naar de keuken gaat om de volgende tafel te serveren.

Problemen aanpakken/moeilijke gasten

- Een restaurant wordt uiteindelijk beoordeeld door hoe wij de problemen aanpakken. Iedereen maakt foutjes, maar hoe je daarop reageert is van uitermate belang.
- Blijf bescheiden, lach, en bied je excuses aan.
- De gast heeft altijd gelijk, ook als hij geen gelijk heeft.

- Als iemand ontevreden is over een gerecht, bordje mee naar keuken nemen en iets anders voor ze regelen. Bied je excuses aan, ook als je niets fout heb gedaan.
- Als zij denken dat 3 glazen wijn hebben gedronken, terwijl er 4 in het systeem staan, geef ze dan gelijk