

Conoscenza del servizio e psicologia di vendita

1. Cosa si intende con organigramma?

Schema che definisce le gerarchie dei vari settori dell'azienda

2. A cosa serve un tavolo di servizio?

Serve ad avere a portata di mano l'occorrente per svolgere un servizio veloce (vi è disposta la riserva di posate, bicchieri, menage)

3. Dovendo servire un menu di 7 portate, quante posate posso apparecchiare?

8 + 1

4. E quanti bicchieri?

3 + 1

5. Qual è la mise en place di un coperto di base?

Tovagliolo – Coltello – Forchetta – Bicchiere ad acqua – Ménages - Decorazione

6. E uno di base "ricco"?

Tovagliolo – Coltello – Forchetta – Bicchiere ad acqua – 2° bicchiere – Piattino del pane – Ménages – Decorazione

7. Cosa servo dalla parte destra del cliente?

Il servizio al piatto – Le bevande – Le posate che vanno disposte alla destra del cliente

8. Cosa si intende con "cantina del giorno"?

Sono le bevande sfuse o in bottiglia che servono quale mise en place giornaliera da rimpiazzare alla fine di ogni servizio seguendo il sistema FIFO

9. Cosa servo dalla parte sinistra del cliente?

Servizio all'inglese – Alla francese – Pane, burro – Insalata come contorno – Piattino per i resti – Sciacquadita – Salse

10. Citate 5 tipi di servizio che conoscete

Al piatto- All'inglese – Alla francese – Guéridon – Self-service

11. Elencate la mise en place personale del cameriere cioè cosa deve sempre portare con sé

Blocco per le comande – 2 penne – Fiammiferi oppure accendino – Cavatappi – Tovagliolo di servizio – Raccoglibriciole – (Portafoglio con moneta)

12. Citate i tre settori d'attività nella professione dell'impiegato di servizio

Mise en place – Rapporti con la clientela – Tecnica di vendita

13. Elencate 4 regole da osservare quando si effettua il servizio al piatto

Camminare in senso orario – Prima le signore – Il logo in alto – La disposizione delle pietanze

14. Date la definizione di mise – en – place

L'insieme di tutti i lavori che si effettuano in anticipo per poter effettuare un servizio senza interferenze

15. Descrivete la funzione dell'office nel ristorante

Locale di riassetto di stoviglie, posate, bicchieri. Vi troviamo gli armadi con tutti i materiali puliti

16. A cosa serve il tovagliolo di servizio?

Per portare piatti caldi – Per il servizio del vino – Per i piatti di portata – Ev. per pulire delle macchie dai piatti

17. Elencate alcuni accessori da tavola (ménages)

Sale e pepe – Olio e aceto – Olio piccante per la pizza – Tabasco – Worchestersauce – Formaggio grattugiato – Zuccheriera – Mulino a pepe

18. Cos'è un rango?

È un numero non definito di tavoli che vengono gestiti da uno chef de rang

19. Dovendo stendere una tovaglia ad un tavolo rotondo, a cosa devo prestare attenzione?

Controllare la stabilità del tavolo – Visuale verso la porta – Piega centrale verso il centro della sala oppure verso l'angolo più vicino – Definire il capotavola – Gli angoli della tovaglia devono coprire i piedini del tavolo

20. Elencare alcuni lavori da effettuare all'apertura del locale (al mattino)

Arieggiare – accendere le luci – Fare le pulizie – Controllare il buffet – Cambiare i giornali – Controllare la pulizia dei bagni – Preparare i fiori e la decorazione dei tavoli

21. Elencate i lavori da svolgere alla sera, alla chiusura del locale

Effettuare la chiusura della cassa – Rifare lo stock dei frigoriferi delle bevande – Controllo dei frigoriferi e dei congelatori – Controllo delle toilette – Svuotare i bidoni dei rifiuti – Spegnerle le luci e controllare di chiudere bene le porte a chiave

22. Elencate i tipi di colazione che conoscete

Continental – Anglosassone – Buffet – Brunch

23. Di cosa è composta la piccola colazione continentale?

Pane – Burro – Marmellata – Bevanda calda o fredda

24. Spiegate il significato della parola "brunch" e l'orario ideale del servizio

Acronimo delle parole Breakfast and lunch – Colazione generalmente a buffet, offerta ampliata con pietanze di un pasto leggero, servita a partire dalle ore 11.00 fino alle ore 14.00

25. Un cliente vuole riservare telefonicamente un tavolo. Quali informazioni chiediamo?

Data – Ora – Numero di persone – Cognome – Numero di telefono – Informazioni varie (bambin, desideri speciali, ecc.)

26. Spiegate come si effettua il servizio alla francese

Piatto vuoto davanti al cliente da destra – Dalla sinistra porgere il piatto di portata e il cliente si serve da solo

27. Quando un cliente reclama, come ci comportiamo

Ascoltare – Scusarsi – Cercare di rimediare – Avvisare la persona responsabile

28. Perché dobbiamo servirci sempre di checklist per le manifestazioni

È un formulario prestampato che serve a non dimenticare niente quando si organizza un banchetto

29. Elencate i dipartimenti a cui viene distribuita la checklist di una manifestazione

Direzione – Cucina – Servizio – Ricezione – Economia domestica
Tutti i reparti che sono coinvolti

30. Come disponete le pietanze sul piatto?

La carne sempre verso il bordo inferiore, verso il cliente – In alto a destra i farinacei – Le verdure a sinistra – In maniera armonica, alternando i colori

- 31. Citate alcune regole di comportamento dei collaboratori di servizio**
Non masticare – Non fumare – Non bere – Non discutere ad alta voce – Non formare gruppetti
- 32. Spiegate con quali criteri viene allestita una carta per le pietanze in un ristorante**
Antipasti freddi – Antipasti caldi – Minestre – Paste e risotti – piatti di pesce – Piatti di carne
Specialità – Formaggi e dessert
- 33. Devo servire una seconda bottiglia di vino agli stessi clienti. Quando porto solamente un bicchiere e quando cambio tutti i bicchieri?**
1 bicchiere quando il vino è lo stesso (vino e annata) – Tutti i bicchieri quando cambia l'annata
– Quando un vino è stravecchio
- 34. Spiegate gli utensili che utilizzo per il servizio di un vino spumante nel secchio a ghiaccio**
Secchiello a ghiaccio – Tovagliolo di servizio – Piatto a dessert coperto con un tovagliolo di stoffa
- 35. Spiegate la differenza tra decantare e scaraffare**
Decantare: eliminare il deposito che si è formato nella bottiglia di un vino stravecchio mediante travaso delicato in una caraffa
Scaraffare: Travasare un vino in una caraffa per ossigenarlo
- 36. Citate 4 aggettivi per la vendita di una trota al vino bianco**
Fresca – leggera – Facilmente digeribile – Provenienza locale
- 37. Cosa si intende con vendita attiva?**
Vendere attivamente effettuando delle proposte mirate
- 38. Quando dobbiamo fare una vendita passiva?**
Quando esiste un menu prestabilito (banchetto) – Quando abbiamo un'affluenza di clienti che non necessitano di una vendita attiva (operai)
- 39. Cosa significa vendere facendo delle alternative?**
Di prezzo – di materia prima – Di preparazione
- 40. Cos'è una vendita supplementare?**
Tutto quello che riusciamo a vendere attorno al piatto principale (Aperitivo, antipasto, insalata, dessert, caffè, digestivo)
- 41. Citate 5 tipologie di clienti che frequentano i nostri esercizi pubblici**
Turisti – Anziani – Bambini – Famiglie – Uomini d'affari – Disabili
- 42. Un cliente allergico al pesce può consumare la "Worcester Sauce"?**
No perché nella preparazione della salsa vengono usate delle acciughe
- 43. Cosa si intende dire con "un buon servizio non termina con l'incasso"?**
Che il cliente deve essere salutato alla sua partenza – Accompagnandolo alla porta – Aiutandolo al guardaroba – Ringraziandolo per la sua visita
- 44. Qual è la funzione della cassa registratrice in un esercizio pubblico?**
Lo scontrino per il cliente – Verifica immediata di errori, ammanchi o soldi in eccesso – Si vede l'incasso giornaliero – Statistiche di vendita – Prepara i dati per contabilità e bilancio – Inventario merci – Velocizza la comanda tra i settori
- 45. La cassa registratrice è obbligatoria in Svizzera?**
No, ma è fortemente consigliata

46. Spiegate le funzioni di un piano di lavoro

Garantire un servizio al cliente dal primo all'ultimo minuto – Organizzare e ottimizzare il lavoro dei collaboratori – Piani di lavoro giornalieri, settimanali, mensili, trimestrali

47. Elencate i modi per incassare una fattura

Contanti – Carta di credito – Carta di debito – Conto debitori – Buoni pasto – WIR – ecc.

48. Citate le misure di miscita dei distillati, con le relative eccezioni

Tradizionalmente 2 cl. Eccezioni: 4 cl. Whisky, Gin, Vodka, Rum, Cachaca, Tequila, Pisco

49. Le misure di miscita dei liquori?

2 cl.

50. Citate le temperature di servizio dei seguenti vini:

Bianchi leggeri 10–12° C – Bianchi corposi 12–14° C – Rossi leggeri 14–16° – Rossi corposi 18–20° C
Rosati 10–12° C – Champagne secchi 8–10° C – Vini da dessert 8 – 20° C

51. Elencate le misure di miscita delle seguenti bevande alcoliche:

Grappa: 2 cl. Nocino: 2 cl. Porto: 4 cl. Ramazzotti: 4 cl. Ballantine's: 4 cl.
Gin: 4 cl. Kirsch: 2 cl. Fernet: 2 cl. Appenzeller: 4 cl. Sambuca: 2 cl.

52. Citate 4 aggettivi per la vendita di una bottiglia di vino bianco

Leggero – Fresco – Secco – Aromatico – Intenso -

53. Come ci comportiamo con un cliente ubriaco?

Non serviamo più bevande alcoliche – Cerchiamo di restare calmi -

54. Spiegate la funzione di un piano di lavoro

Serve a garantire il servizio dal momento dell'apertura fino alla chiusura dell'esercizio pubblico

55. Come ci comportiamo con i clienti bambini?

Chiamarli per nome – Servirli subito – Dargli un gioco per intrattenerli – Trattarli da adulti
Servirli il più velocemente possibile

56. Come ci comportiamo con le persone anziane?

Avere pazienza – Cibi leggeri – Lontano da correnti d'aria – Prendersi il tempo per chiacchierare. Porzioni piccole ma di qualità

57. Come ci comportiamo con le persone portatrici di handicap?

Trattarli come gli altri – Cercare di metterli in una posizione che, al termine del loro soggiorno, non debbano far alzare dalle sedie altri clienti – A seconda della disabilità, attivarsi di conseguenza (braccio ingessato: tagliare la carne in cucina oppure non vedente, leggergli l'offerta)

58. Elencate 10 totalizzatori di una cassa registratrice in un ristorante

Cucina – Vino – Birra – Minerali – Caffè – Aperitivi – Distillati – Cocktail - Tabacchi – Diversi

59. Spiegate cos'è un buono regalo

Buono acquistato e regalato ad una terza persona, non si da resto di soldi ma fare un altro buono

60. Qual è la differenza tra menu e à la carte?

Il menu è una successione di un numero di portate che ha un prezzo globale

61. Quali ulteriori informazioni menziono sulla lista dei vini, oltre al nome del prodotto?

L'annata – Il produttore – La provenienza

62. Cosa si intende con "diritto di tappo" in un banchetto?

Quando il cliente si porta il suo vino in un banchetto (noi fatturiamo il servizio)

63. Quali sono le fasi dell'accoglienza di un cliente

Andargli incontro – Salutarlo – Aiutare la guardaroba – Accompagnare al tavolo – Attivare la vendita attiva

64. Come ci congediamo invece dal nostro cliente?

Accompagniamo alla porta – Aiutare al guardaroba – Ringraziare per la visita – Menzionare eventuali eventi speciali

65. Cos'è il galateo?

L'insieme di regole delle buone maniere di comportamento nella vita professionale, privata e sociale

66. Quando prendo un'ordinazione, dove mi posiziono rispetto al cliente?

Sempre di fronte, in modo da poterlo guardare in faccia

67. Proponendo, quante alternative offro normalmente al mio cliente?

Non più di tre proposte badando sempre che siano tutte della stessa categoria

68. Menzionate alcune alternative che potreste proporre sul modo di preparazione

Affogare – Bollire – Gratinare – Friggere – Brasare – Stufare – Grigliare

69. Cosa deve contenere un buono di una comanda

Prodotto – Quantitativo – Prezzo unitario – Prezzo totale – Data – Firma – Numero del buono in progressione

70. Quali sono i metodi di pagamento a credito che conoscete

Carte di credito – Conto debitori – Buoni pasto – Buoni regalo

71. Quando farò uso di un conto debitore?

Quando ho dei clienti ai quali invio la fattura delle consumazioni a scadenze regolari

72. Con quale tipo di clientela si addice tale modo di pagamento?

Per i clienti abituali – Per delle aziende

73. Con quali pietanze porto in tavola automaticamente il formaggio grattugiato?

Minestrone – Risotti – Farinacei

74. E con quali pietanze porto il mulino a pepe?

Carpaccio di carne – Tartare – Carne rossa alla griglia – Piatto ticinese – Bresaola

75. Elenchi tutta la mise en place che dovrò preparare in anticipo per poter servire una porzione di salmone affumicato

Mulino a pepe - toast e burro piattino a pane e coltellino per il burro

76. Elenchi tutta la mise en place che dovrò preparare in anticipo per poter servire un minestrone alla ticinese

Formaggio grattugiato