

Denominazione AdA: **Raccolta delle ordinazioni e servizio al cliente**

Descrizione della performance: effettuare, in raccordo con la cucina, il servizio al banco e/o ai tavoli, raccogliendo le ordinazioni dai clienti e servendo loro i piatti e le bevande.

Codice unità di competenza: 618 - Livello EQF: 3

Abilità:

1. Accogliere il cliente ed illustrare, anche in lingua straniera, l'offerta di piatti e bevande disponibili, fornendo informazioni circa le caratteristiche degli stessi e le modalità di preparazione.
2. Controllare la qualità dei cibi e delle bevande predisposti anche servendosi della percezione visiva ed olfattiva.
3. Controllare lo stato di avanzamento della preparazione dei piatti tenendo conto delle esigenze manifestate dal cliente al fine di raccordare i tempi della cucina con quelli della sala.
4. Effettuare le operazioni di incasso e le relative registrazioni anche gestendo strumenti elettronici di pagamento (bancomat, carte di credito)
5. Fronteggiare situazioni di criticità dovute a disguidi in fase di preparazione dei piatti o a reclami del cliente, adoperandosi per favorirne la soluzione, con atteggiamento disponibile e collaborativo.
6. Provvedere all'adeguamento alla Normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione, mediante implementazione e monitoraggio del sistema HACCP.
7. Rilevare, anche attraverso strumenti strutturati e informatizzati, il grado di soddisfazione dei clienti anche per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche.
8. Servire al tavolo o al banco le pietanze e le bevande, adottando le misure previste dalla normativa igienico-sanitaria in materia di somministrazione di alimenti e bevande, e svolgendo le eventuali operazioni di rifinitura e presentazione dei piatti.

Conoscenze:

1. Composizione del menù e caratteristiche specifiche dei piatti e delle bevande servite e dei relativi ingredienti, per fornire al cliente informazioni e suggerimenti ed effettuare il controllo finale di qualità prima della presentazione al cliente.
2. Funzionamento del processo di lavoro per la preparazione dei cibi (cucina) ed organizzazione della sala per garantire la gestione dei tempi di evasione degli ordini e di attesa del cliente.
3. Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale.
4. Normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione; implementazione e monitoraggio del sistema HACCP; normativa per la sicurezza alimentare (controlli, certificazione e rintracciabilità).
5. Normativa in materia di sicurezza e prevenzione rischi nei luoghi di lavoro.
6. Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo al fine di instaurare e gestire un'efficace comunicazione con il cliente.

Profili di Qualificazione associati

149 - Addetto ai servizi di sala e banco bar