

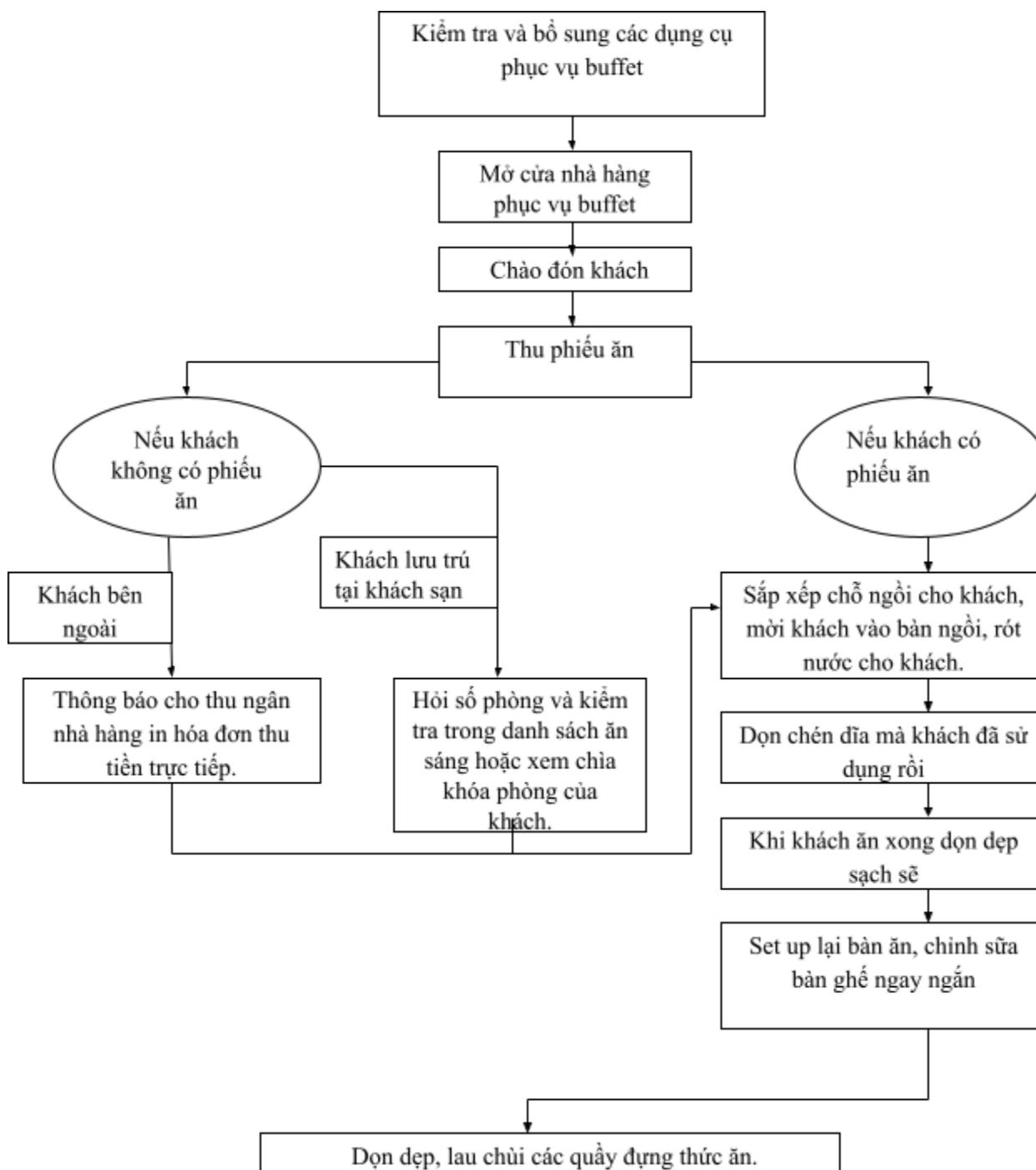
Báo Cáo Kiến Tập Phân Tích Quy Trình Phục Vụ Buffet

NHẬN VIẾT THUÊ BÁO CÁO THỰC TẬP

ZALO/TELEGRAM TRAO ĐỔI : 0909.232.620

WEBSITE: BAOCATHUCTAP.NET

1. Sơ đồ Quy trình phục vụ Buffet



2. Phân tích Quy Trình Phục Vụ Buffet

Bước 1: Kiểm tra và bổ sung dụng cụ phục vụ buffet sáng:

Tiêu chuẩn: *Nhân viên phải có mặt trước 6h45p để kiểm tra và bổ sung dụng cụ.*

1. Kiểm tra các dụng cụ dùng để gấp thức ăn đã đủ và phù hợp chưa. Ví dụ như món mì xào thập cẩm thì dùng kẹp gấp, món thịt bò hầm thì phải dùng mui ...
2. Kiểm tra các món ăn đã chuẩn bị đầy đủ chưa, nếu chưa thì báo cho bếp bổ sung vào.
3. Kiểm tra và bổ sung bảng tên thức ăn có phù hợp với thức ăn đã trưng bày sẵn không.
4. Kiểm tra và bổ sung các thức uống như chuẩn bị nước đá cho khách sử dụng (vì mang ra sớm nước đá sẽ tan hết), bổ sung thêm sữa (vì sữa rất dễ bị hư nên không được mang ra sớm)...
5. Lấy danh sách khách lưu trú tại khách sạn ở quầy lễ tân. Sau đó thống kê tổng số khách sẽ ăn sáng trong ngày.

Bước 2: Mở cửa nhà hàng:

Tiêu chuẩn: *Đúng 6h sáng, nhà hàng đã chuẩn bị đầy đủ để phục vụ ăn sáng cho khách.*

1. Phân công các nhân viên vào các công mỗi khu vực để chào đón, thu phiếu ăn và sắp xếp chỗ ngồi cho khách..

Bước 3: Chào đón khách

Tiêu chuẩn: *Nhân viên phải chào đón khách ngay khi khách vừa đến cửa*

1. Tất cả khách được đón tiếp tại cửa ra vào bởi nhân viên của Nhà hàng đã được phân công với nụ cười và ánh mắt (nụ cười cách 3m và chào cách 2m khi khách đến).
2. Chào khách: **“Good morning Sir/Madam. How are you today?”**
3. Nếu nhận ra khách quen thì nói: **“We are very please to see you again”,** hay **“Did you sleep well last night?”**

Bước 4: Thu phiếu ăn sáng của khách:

Tiêu chuẩn: Tên khách sẽ được hỏi một cách tự nhiên và kín đáo

1. Hỏi xem khách cần gì, nếu khách muốn ăn sáng thì nhẹ nhàng hỏi khách phiếu ăn sáng.
- + Trường hợp nếu khách có phiếu ăn sáng, khi nhận phiếu xong cảm ơn khách và dẫn khách vào bàn ăn. Sau đó đánh dấu vào danh sách khách lưu trú trong khách sạn để dễ theo dõi.
 - + Trường hợp khách mất hoặc quên phiếu ăn sáng, hỏi số phòng của khách hoặc xem chìa khóa phòng của khách, kiểm tra nếu đúng trong danh sách khách lưu trú thì dẫn khách vào bàn ăn.
 - + Trường hợp đây là khách bên ngoài không lưu trú tại khách sạn, nhanh chóng báo cho trưởng ca nhà hàng để thu ngân nhà hàng in hóa đơn rồi thu tiền trực tiếp, sau đó sắp xếp chỗ ngồi cho khách và dẫn khách vào bàn ăn.
2. Đối với những khách thân thuộc với nhà hàng, xưng khách bằng tên và chào hỏi: **“We are very pleased to see you again, Ms/Mrs...”** và dẫn khách vào bàn ăn mà họ thích. Vì mỗi khách khi lưu trú thường xuyên tại khách sạn đều có một chỗ ngồi ưa thích cho riêng mình. Hiểu và nhớ việc đó sẽ làm cho khách có cảm giác mình được quan tâm hơn, tạo sự thân thiện và mến khách trong lòng khách hàng.

Bước 5: Hướng dẫn khách đến bàn:

Tiêu chuẩn: Nhân viên phải đưa khách đến bàn với vị trí thích hợp

1. Tươi cười và mời khách đi theo **“This way, please”**
2. Nếu là khách quen, cố gắng xếp bàn nơi họ thường ngồi trừ khi khách muốn thay đổi

3. Đi trước khách để dẫn đường, khoảng cách giữa khách và nhân viên không quá 1m và chắc chắn khách đi theo sau
4. Bố trí bàn thích hợp, đừng đặt gần cửa ra vào hay trước lối đi vào nhà vệ sinh, hoặc ở giữa nhà hàng nếu không cần thiết

Bước 6: Mời khách ngồi:

Tiêu chuẩn: Khách được trợ giúp khi ngồi, đề nghị giúp để túi xách hay quần áo

1. Khách được mời ngồi bởi bất kì nhân viên nào ở gần khách nhất
2. Kéo ghế mời khách ngồi, ưu tiên người lớn tuổi và phụ nữ
3. Ghế trẻ em hay ghế cao phải được mang đến khi có khách trẻ em

Bước 7: Đề nghị Cafe/trà:

Tiêu chuẩn: Nhân viên phải đề nghị Cafe/trà trong vòng 2 phút khi khách ngồi:

1. Phục vụ hỏi khách dùng cafe hay trà, đứng bên phải khách và hỏi “**Excuse me, Sir/Madam. Would you like coffee or tea?**” chú ý mắt nhìn khách khi hỏi.
2. Nếu khách gọi trà, hỏi thăm loại trà “What kind of tea would you like?” và giới thiệu những loại trà nhà hàng có bán bằng menu.
3. Nếu khách gọi cafe, giới thiệu các loại cafe nhà hàng có bán bằng menu để tìm loại cafe mà khách muốn dùng

Bước 8: Phục vụ Cafe/trà:

Tiêu chuẩn: Bình cafe/trà phải sạch, không bị nứt, mẻ hay có vết ố

1. Phục vụ mang cafe hay trà đến bàn khách từ phía bên phải
2. Cafe được phục vụ trong một bình riêng, cầm quai bình bằng tay phải, cafe được rót từ phía bên phải khách vào tách khoảng 3/4
3. Trà phục vụ giống như cafe
4. Cẩn thận không làm đổ hay nhểu cafe/trà trên bàn hay lên người khách
5. Đừng quên nhìn khách, mỉm cười và chúc khách ngon miệng “Please enjoy your coffee/tea, Sir/Madam” trước khi rời bàn.

Bước 9: Mời khách dùng Buffet:

Tiêu chuẩn: Đưa ra lời mời để hướng khách đến quầy buffet sáng

1. Nhân viên phục vụ nói lời mời khách tới quầy Buffet “Excuse me, Sir/Madam. Please help yourself to the buffet when you are ready” và hướng tay về quầy buffet mời khách và rời bàn.
2. Chỉ dẫn cho khách cách bày xếp các món ăn ở nhà hàng để khách dễ dàng tìm được thức ăn mà mình mong muốn

Bước 10: Hỗ trợ khách order món:

Tiêu chuẩn: Đảm bảo phục vụ luôn có mặt khi khách có nhu cầu order món tại quầy

1. Phục vụ hỏi và nhận order của khách bằng cách hỏi “Excuse me, Sir/Madam. May I help you?”
2. Trợ giúp khách mang thức ăn từ quầy buffet tới bàn khách “I’ll bring for you”.

Bước 11: Phục vụ thêm cafe/trà:

Tiêu chuẩn: Phục vụ thêm cafe/trà khi lưng tách 1/3 và phục vụ không quá 2 phút.

1. Đứng bên phải khách
2. Hỏi khách có dùng thêm cafe/trà hay không “Excuse me, Sir/Madam. Would you like some more coffee or tea?” và chờ khách trả lời.
3. Rót thêm cho khách khi khách có nhu cầu
4. Đứng bên phải khách, sử dụng tay phải cầm bình cafe/trà rót nhẹ nhàng vào tách phía bên phải của khách.

Bước 12: Thu dọn đĩa:

Tiêu chuẩn: Đĩa sẽ được thu dọn trong vòng 2 phút khi khách chấm dứt món ăn.

1. Việc thu dọn được thực hiện bằng 2 cách:
 - a. Thu dọn bằng tay đối với các loại đĩa ăn
 - b. Thu dọn bằng khay đối với những dụng cụ nhỏ như ly, tách hay chén, đĩa nhỏ...
2. Thu dọn đĩa khi quan sát thấy các dấu hiệu như: đặt dao, muỗng nĩa trong lòng đĩa, đĩa đặt sang một bên, khách dùng xong món ăn... hỏi khách “May I take it away, Sir/Madam?”

3. Khi khách đến quầy buffet để lấy món ăn khác, phục vụ phải chắc chắn là đĩa đồ được thu dọn.
4. Thu dọn từ phía bên tay phải của khách, sử dụng tay phải để thu dọn. Đừng để va chạm hay gạt thức ăn thừa trước mặt khách. Dọn đĩa ăn, ly nước trái cây... khi khách đã chấm dứt dùng buffet.
5. Tách cafe hay trà phải còn để lại cho tới khi khách ra về

Bước 13: Dọn dẹp Buffet

1. Vào lúc khoảng 9h50 nhân viên tắt hết những bếp còn của thức ăn nóng, mở nắp tất cả các thức ăn nóng để làm nguội các quầy đựng thức ăn, dễ dàng cho việc lau chùi.
2. Thu dọn tất cả các vật dụng trên bàn ăn như đường, sữa, dao, nĩa...
3. Thay khăn trải bàn, lau chùi khay đựng muối, tiêu, tỏi.
4. Tới 10h thì thu dọn tất cả các thức ăn, các khay thức ăn vào bếp. Những thức uống thì thu dọn vào quầy bar để rửa.
5. Lau chùi các quầy đựng thức ăn, các khay và chén, đĩa, dao, nĩa... xong thì xếp lên lại tại các vị trí của chúng trên quầy buffet rồi dùng khăn trải lên.
6. Song song đó set up các bàn ăn theo kiểu Âu và Á để phục vụ Alacart.