**مهمترین نکات و آداب سرو غذا در رستوران**

1. **با گشاده‌رویی از مشتریان استقبال کنید**

هنگام خوشامدگویی یا صحبت با مشتریان تا حد امکان لبخند بزنید و حالتی دوستانه داشته باشید تا مردم در کنار شما احساس راحتی کنند. همچنین باید خوشبو باشید، موهایی مرتب و آرایش ساده داشته باشید. مطمئن شوید که پیراهن خود را اتو کرده‌اید و تمیز و مرتب به نظر می‌رسید. به میز نزدیک شوید و خود را به مشتریان معرفی کنید. اگر منوها از قبل روی میزها وجود ندارد ارائه منوها به عهده پیشخدمت است. اگرمنوی دیجیتال دارید حتما Qr-Code آن را روی میز قرار دهید تا مشتریان بدون معطلی مشغول بررسی منوی شما شوند.

**2-حرفه‌ای رفتار کنید**

محتاط و حرفه‌ای رفتار کنید، حتی اگر یک فرد بسیار معروف از در وارد شود. به یاد داشته باشید که آنها از شما انتظار خدمات و احتمالاً یک شب خصوصی و آرام دارند. با آنها مانند هر مهمان دیگری رفتار کنید.

**3- منو را بشناسید**

قبل از سرویس، مطمئن شوید که منو را می‌شناسید و برای هر سوالی که مشتری شما ممکن است بپرسد، پاسخ خواهید داشت. اگر در مورد غذایی اطلاعات ندارید، با سرآشپز مشورت کنید تا بتوانید با اطمینان به مشتریان خود پاسخ دهید.

**4-غذا و بشقاب را بررسی کنید**

ممکن است بشقاب‌ها بعد از بیرون آوردن از آشپزخانه کمی به هم ریخته شده باشند. قبل از اینکه میز را سرو کنید، بشقاب‌ها را بررسی کنید.

**5- همیشه حاضر باشید**

این بدان معنا نیست که باید مهمانان خود را آزار دهید یا دائماً در کنار میز آنها بمانید. به آنها فضای خصوصی بدهید تا از شام خود لذت ببرند، اما مطمئن شوید که در صورتی که کسی بخواهد با شما تماس چشمی برقرار کند یا چیزی از شما بپرسد، (با احتیاط) به سمت میز نگاه کنید.

**6-مشکلات را فورا برطرف کنید**

هیچ چیز به اندازه مشتری ناراضی و عصبانی به رستوران شما ضربه نمی‌زند. اجازه ندهید که عصبانیت مشتری شما ادامه یابد. در اینجا چند نکته برای مقابله با مشکلات مشتری آورده شده است:

* به مشکل آنها با دقت گوش دهید.
* تصدیق کنید که بله، مشکلی وجود دارد. به آنها بگویید که بسیار متاسف‌اید.
* آرام باشید، به خصوص اگر با مشتری خود موافق نیستید.
* تماس چشمی را حفظ کنید و مراقب زبان بدن خود باشید. مطمئن شوید که بدن شما داستانی متفاوت از کلمات شما تعریف نمی‌کند.
* از مشتری خود بپرسید که چه می‌خواهد. سعی کنید در مورد راه‌حلی مذاکره کنید که برای هر دوی شما قابل قبول باشد.
* همیشه همدلی کنید، مشتری را سرزنش نکنید.
* مجددا عذرخواهی کنید!
* مشکل را سریع و بدون تامل حل کنید.

**7-با احتیاط میز را تمیز کنید**

* تا زمانی که همه افراد غذایشان را تمام نکرده‌اند، شروع به برداشتن بشقاب‌ها نکنید و همیشه از مشتری بپرسید که آیا مشتری نوشیدنی یا دسر دیگری می‌خواهد یا خیر.
* هنگام تمیز کردن میز باید این کار را با کوچکترین سروصدا انجام دهید، بنابراین هرگز چندین بشقاب را روی یک سینی قرار ندهید. بشقاب‌ها را جداگانه به آشپزخانه ببرید

**8-برای آوردن صورتحساب عجله نکنید**

* آوردن صورتحساب قبل از درخواست مشتری، هرگز کار درستی نیست. حتی اگر بشقاب‌هایشان خالی است و به نظر می‌رسد که نوشیدنی‌های آخرشان را می‌خورند، دست نگه دارید.

**9-از مشتریان نظرسنجی کنید**

به مشتریان خود نشان دهید که برای نظر آنها ارزش قائلید. و همیشه به دنبال راه هایی برای بهبود غذا و خدمات خود هستید. نظرات مشتری به شما کمک می‌کند در مورد زمینه هایی که نیاز به بهبود دارند یاد بگیرید. و می‌توانید خدمات بهتری به آنها ارائه دهید..