

## Guía de Estudio “Lo Que Debe Saber” Para Personas de Línea

*Use esta información para estudiar para el cuestionario para personas de línea.*

### **General**

- Todos los Miembros del Equipo se lavan las manos cada 20 minutos con agua tibia y jabón durante 20 segundos.
- Cuando hay más de 3 grupos en la fila, se abre una caja registradora adicional.
- Cuando aplica, las bandejas están visibles y fácilmente disponibles para todos los Invitados.
- Los vasos para bebidas se llenan con  $\frac{2}{3}$  de hielo.
- El depósito de hielo debe estar al menos  $\frac{1}{3}$  lleno para mantener las bebidas a temperatura correcta.
- El té helado se prepara en la máquina Bunn Tea con 1 paquete de té con filtro.
- La receta para el endulzante de té es 1 galón de agua caliente (de la máquina) por cada 10 libras de azúcar granulada para hacer 7 cuartos (jarras) de endulzante. La receta se puede aumentar basado en los niveles de preparación del restaurante.
- La temperatura del agua para preparar té helado es de 200 °F a 205 °F.
- Limpie y desinfectar las boquillas y difusores de la máquina de bebidas todas las noches.
- Desarme, limpie y desinfecte el ensamblaje de la espiga de la urna de té todas las noches.
- No exhiba agua helada, pero téngala a mano si se la piden.
- Hay estaciones de desinfectante para manos ubicadas cerca del área de la línea y cerca de cada una de las dos estaciones de platos en lados opuestos del restaurante.
- Se agradece a los Invitados y se les invita a regresar cuando salen del restaurante.

### **Pasos de Servicio en Línea**

- Paso 1: Salude al Invitado**
  - Se saluda a todos los Invitados con una sonrisa y contacto visual.
- Paso 2: Pregunte al Invitado si tiene la aplicación de Recompensas.**
  - La Persona de Línea debe estar bien familiarizada con la aplicación de GC y el programa de recompensas.
- Paso 3: Sugiera o Confirme la Bebida.**
- Paso 4: Tome el Pedido.**
- Paso 5: Invite a los Invitados al Comedor.**
  - Segundo sea necesario, una Persona de Línea explica los recibos, los procedimientos de asientos, las barras del bufet y el sistema de mesas a los nuevos Invitados.
  - Se entregan cubiertos en bolsas individuales a los Invitados en la línea en una bandeja aprobada (a menos que los cubiertos se encuentren en la orilla de las mesas para los Invitados).
  - Si se sirven bebidas en la mesa, la Persona de Línea informa al Invitado que el Mesero recogerá el boleto de la bebida y llevará la bebida a la mesa.
- Paso 6: Agradezca a los Invitados y deséales que disfruten su comida.**

### **Etiquetas y Letreros Del Bufet**

- Todos los alimentos y bebidas deben tener letreros con el nombre del producto e**

## Guía de Estudio “Lo Que Debe Saber” Para Personas de Línea

información nutricional.

- Las etiquetas del bufet están limpias y en buenas condiciones.
- Las etiquetas del bufet están en la posición correcta en el protector contra estornudos sobre el producto al que corresponden. Por ley, deben colocarse de forma individual o colectiva a menos de 5 pies de donde se exhibe el producto.
- No se permiten las etiquetas escritas a mano o P-touch.
- Se ha colocado la calcomanía de alergias alimentarias.
  
- Los letreros de Aviso de alergia a los alimentos y Consumo de carnes y huevos crudos están publicados en el protector contra estornudos del bufet.

### **GC Para Llevar:**

- Las personas de línea deben conocer bien los procedimientos de “Pesa y Paga” de GC Para Llevar.
- Se utiliza un área designada y organizada en la parte delantera de la casa para retener los pedidos para llevar para la recolección de los Invitados.
- Se designa un área para la recolección de servicios de empresas de entrega.
- Hay una variedad de recipientes para llevar visibles y disponibles para los Invitados en el área de Pesa y Paga.
- Todos los pedidos preparados para llevar son revisados por el Cocinero de Calientes y el Personal de Línea para revisar que contenga las guarniciones, aderezos para ensaladas, salsas y acompañamientos correctos, así como cualquier utensilio.
- Se utilizan al menos dos transportadores de alimentos Cambro (uno para productos calientes y otro para productos fríos) para conservar pedidos preparados. Los alimentos calientes están calientes y los alimentos fríos están fríos al momento de ser retirados.

### **Artículos Favoritos Tradicionales de Golden Corral**

Estos son artículos que identificamos como artículos principales y siempre se sirven en el bufet durante los diferentes períodos de comida. Se identificaron porque, en promedio, la mayoría de nuestros Invitados comerán al menos uno de estos artículos durante su visita.

- Guisado de Carne Fabuloso
- Pastel de Carne
- Bistec de Solomillo (necesario en todos los períodos de cena)
- Pollo Frito
- Pollo Bourbon Street
- Puré de Papas
- Pastel de Zanahoria
- Pizza
- Hamburguesas (requeridas en todos los períodos de almuerzo)
- Panecitos de Levadura

### **Hospitalidad**

## **Guía de Estudio “Lo Que Debe Saber” Para Personas de Línea**

- Las Reglas de Oro de la Hospitalidad
  - Siempre haga que los Invitados se sientan bienvenidos. Salude a los Invitados cuando lleguen al comedor y mientras comen. Agradézcales cuando se estén retirando.
  - Establezca una conexión. Haga que los Invitados se sientan apreciados e importantes.
    - Reconozca a los Invitados mientras avanzan por el restaurante.
    - Haga contacto visual.
    - Sea amigable y sonría.
    - Entable conversación.
  - Ayude a los Invitados.
    - Sea un buen oyente.
    - Pregunte a los Invitados si encontraron lo que estaban buscando
    - Responda preguntas
- Lo Que el Invitado Espera
  - Los Invitados esperan sentirse especiales e importantes
    - Salude a los Invitados cuando llegan.
    - Cumpla la Regla De Los 5 pies.
    - Sea amigable: sonría y haga contacto visual.
    - Entable conversación.
    - Agradézcales su visita
  - Se les ofrece más bebida a los Invitados.
    - Sepa lo que los Invitados están bebiendo.
    - Ofrézcale más bebida cuando el vaso esté medio lleno
  - Los Invitados disfrutan de alimentos de calidad
    - Abundancia y variedad.
    - La comida caliente debe estar caliente y la fría, fría.
    - Bandejas frescas y llenas.
  - Los Invitados esperan comer en un restaurante limpio
    - Mesas limpias y ordenadas
    - Baños limpios.
    - Área de la barra limpia y pisos limpios.