

## Guía de Estudio “Lo Que Debe Saber” Para el Mesero

---

Utilice esta información para estudiar el cuestionario para Meseros.

### General

- Todos los Miembros del Equipo se lavan las manos cada 20 minutos con agua tibia y jabón durante 20 segundos.
- Los popotes, los cubiertos y las servilletas no se llevan en el bolsillo del delantal.
- Los vasos solo se sostienen por la parte inferior, no por el borde.
- Tiempo de duración en buen estado de 30 minutos para el café preparado.
- Todos los Meseros deben estar certificados en el 100 Club en un plazo de 90 días después de su contratación.
- Los Meseros no toman ninguna mesa nueva dentro de los 30 minutos antes de registrar su salida.
- Nunca se agregan automáticamente las propinas a ninguna factura, incluyendo aquellas para grupos grandes.
- Los Gerentes atienden todas las preguntas de los Invitados sobre alergias alimentarias.

### Los 4 Pasos de Servicio del Mesero

- Paso 1: Saludar a los Invitados/Servir las Bebidas**
  - Los Invitados son recibidos (dar la bienvenida) dentro de los 30 segundos de haber llegado a la mesa.
  - Verifique el recibo para la compra de bebidas calientes y entregue rápidamente la bebida comprada.
  - Revise los recibos para verificar la cantidad de Invitados en el grupo y verifique que todo se haya registrado con precisión.
  - El café se vierte desde la jarra de café a la taza en la mesa, nunca se lleva en una taza a través del comedor.
  - Se sirve té caliente en la mesa. El Mesero lleva una taza vacía y una jarra para té llena de agua caliente.
  - Dejar la tarjeta del Mesero (a) y revisar el recibo (incluyendo el recibo de bebidas, si aplica).**
  - Se colocan los cubiertos en bolsas individuales en la orilla de las mesas para los Invitados (a menos que se entreguen a los Invitados en la línea en una bandeja aprobada).
  - Los popotes se incluyen con los cubiertos enfundados o se ofrecen a los Invitados, a menos que las regulaciones locales o estatales indiquen lo contrario.**
  - Invitar a nuestros Invitados al bufet o pregunte sobre la comida, si ya han visitado el Bufet.
- Paso 2: Mejorar la Visita**
  - Verificar la comida (control de calidad de dos minutos). Preguntar a los Invitados cómo está la comida y si encontraron todo lo que necesitaban.
  - Ofrecer llenar la bebida cuando el vaso esté a la mitad.
  - Retirar platos con el objetivo de dejar solo los platos de postre y las bebidas en la mesa.
  - Ofrecer cubiertos adicionales a los Invitados y entregarlos si lo solicitan.

## Guía de Estudio “Lo Que Debe Saber” Para el Mesero

---

- Preguntar a los Invitados si utilizaron la aplicación de recompensas de Golden Corral.
- Sugerir postre, si el momento es adecuado.

□ **Paso 3: Ofrecer Café de Cortesía**

- Se ofrece café de cortesía a todos los Invitados cerca del final de la comida.
- **Servir el café con una cuchara limpia sobre una servilleta y preguntar si desean crema con el café.**
- Continuar retirando platos con el objetivo de dejar solo los platos de postre y las bebidas en la mesa.

□ **Paso 4: Agradecimiento Final y Preparación para los Próximos Invitados**

- Todas las mesas deben limpiarse en un plazo de 3 minutos después de que cada grupo se vaya, con el objetivo de limpiar en un plazo de 1 minuto.
- Los platos se trasladan directamente al área de lavado/estación de limpieza, no se apilan sobre una mesa a la vista de los Invitados, a menos que la situación se esté corrigiendo activamente.
- Las mesas están preparadas con un dispensador de servilletas limpia y abastecido, así como un organizador de mesa con sal/pimienta, azúcar/endulzante, kétchup y salsa para filetes.
- Coloque la sal en el lado derecho y la pimienta en el lado izquierdo cuando llene los organizadores de mesa para atender los Invitados con impedimentos visuales.

### Manejo de Inquietudes de los Invitados

- **Si un Invitado se acerca con una inquietud, utilice el acrónimo CEDRA (BLAST en Ingles) para resolverla.**
- **Este acrónimo le ayudará a recordar cómo manejar las inquietudes de los Invitados y garantizar que cada visita termine de manera positiva.**
  1. **CREER.** Creer que el Invitado está diciendo la verdad.
  2. **ESCUCHAR.** Escuchar primero, antes de hablar.
  3. **DISCÚLPESE.** Decir “Lo siento” tiene un gran impacto.
  4. **RESOLVER.** Averiguar qué hará feliz al Invitado.
  5. **AGRADECER.** Agradecer sinceramente al Invitado por la oportunidad de corregir cualquier inconveniente.

### Etiquetas y letreros del Bufet

- Todos los alimentos y bebidas deben estar marcados con letreros con el nombre del producto y la cantidad de calorías.
- Los letreros del bufet están limpias y en buenas condiciones.
- Los letreros del bufet están en la posición correcta en la protección 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 letreros escritos a mano o P-touch.

### 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

## Guía de Estudio “Lo Que Debe Saber” Para el Mesero

---

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

- 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.