

Εργασίες και Κανόνες εξυπηρέτησης πελατών εστιατορίου

Εργασίες στην τραπεζαρία

Βασικές εργασίες που απαιτούνται από τον τραπεζοκόμο

να σερβίρεις φαγητά γρήγορα και παραγωγικά πρέπει να γνωρίζεις:
πώς να οργανώνεις και να φροντίζεις το πόστο σου
πώς να κάνεις στρώσιμο (mise en place) τραπεζιών
ότε και πώς να καθαρίζεις τα τραπέζια σου
πώς να παίρνεις παραγγελίες φαγητών και ποτών
πώς φαγητά και ποτά σερβίρονται (στο κατάστημα)
πώς παρασκευάζονται τα διάφορα φαγητά και ποτά καθώς και οι
πρεσιαλιτέ.
πώς να προβλέπεις και να ικανοποιείς τις ανάγκες των πελατών
πώς να μιλάς και να συμπεριφέρεσαι στους πελάτες
πώς να εργάζεσαι σαν μέλος μιας ομάδας.

Προετοιμασία εστιατορίου

Για να λειτουργήσει σωστά ένα εστιατόριο απαιτείται να υπάρχει ο κατάλληλος εξοπλισμός.

Τα κυριότερα είδη που θα συναντήσουμε είναι τα εξής:

Επιπλα (τραπέζια, καθίσματα, σκευοθήκη (table de service).

Σκεύη εστιατορίου 1) Ασημικά (μαχαιροπήρουνα - κουτάλια κ.λ.π.)

2) Κρύσταλλα (ποτήρια νερού, κρασιού κ.λ.π.)

3) Πορσελάνες (πιάτα φαγητού, φρούτου κ.λ.π.)

Κανόνες Σερβιρίσματος

Κανόνες σερβιρίσματος

- Καθαρή εμφάνιση
- Να είσαι εξυπηρετικός βοηθώντας τον πελάτη να καθίσει
- Εάν ένα τραπέζι πρέπει να μετακινηθεί, σήκωσε το τραπεζομάντηλο για να πιάσεις το τραπέζι
- Παρουσίαζε πάντα την κάρτα του μενού ανοικτή
- Έχε καλές γνώσεις του μενού, α λα καρτ και ταμπλ ντ' οτ και τη σύνθεσης των διαφόρων φαγητών
- Εάν ένα αντικείμενο, πέσει στο δάπεδο αλλάξέ το αμέσως με ένα καθαρό
- Ζήτησε από την κουζίνα το επόμενο πιάτο την κατάλληλη στιγμή.
- Έλεγχε αν το φαγητό που σου δίνει η κουζίνα, ανταποκρίνεται στη παραγγελία σου.
- Όταν σηκώνεις το σκέπασμα της πιατέλας, σουπιέρας κ.λ.π. τοποθέτησε το σκέπασμα ανάποδα.
- Ένα πιάτο που θα μοιρασθεί πρέπει πάντα να παρουσιάζεται στο πελάτη πριν από το σερβίρισμα
- Μην αδειάζεις την πιατέλα αλλά φρόντισε να τοποθετήσεις το φαγητό σωστά στο πιάτο
- Μη ξεχνάς να σερβίρεις τη σάλτσα που συνοδεύει το φαγητό
- Φρόντιζε να αλλάζεις συχνά σταχτοδοχεία **Δεν ισχύει πλέον.**
- Εάν ο πελάτης καπνίζει μη ξεχνάς να ανάψεις το τσιγάρο του
- Εάν είναι δυνατόν να είσαι παρών όταν φεύγει ο πελάτης

Τρόποι τραπεζο- κόμησης

Τρόποι τραπεζοκόμησης

Η παράθεση των γευμάτων γίνεται με διάφορους καθιερωμένους τρόπους, φωνα πάντοτε με τον τύπο του εστιατορίου, την κατηγορία και τον τύπο των γευμάτων.

Η επιχείρηση επιλέγει τον τρόπο εκείνο με τον οποίο ανταποκρίνεται καλύτερα στις απαιτήσεις και τις συνθήκες που δημιουργούνται.

Οι δύο τρόποι παρουσιάζουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Πιο καθιερωμένοι είναι οι εξής:

Ετοιμα πιάτα

Η τραπεζοκόμηση με αυτόν τον τρόπο γίνεται με πιάτα ζεστά ή κρύα που ετοιμάζονται στην κουζίνα, μπουφέ κ.λ.π.

Μεταφέρουμε τα πιάτα με τα χέρια (τρία τον αριθμό) στο αριστερό χέρι, ενώ με το δεξί τα τοποθετούμε από δεξιά του πελάτη και κινούμαστε με αριστερή φορά.

Προσέχουμε το πιάτο να είναι καλοσερβιρισμένο, να έχει καθαρό περιθώριο και καθαρή βάση για να μη λερώσει το τραπεζομάντηλο.

Είναι δυνατό να χρησιμοποιήσουμε και δίσκο για τη μεταφορά πιάτων από την κουζίνα. Τοποθετούμε το δίσκο στη σκευοθήκη και σεββίρουμε κανονικά.

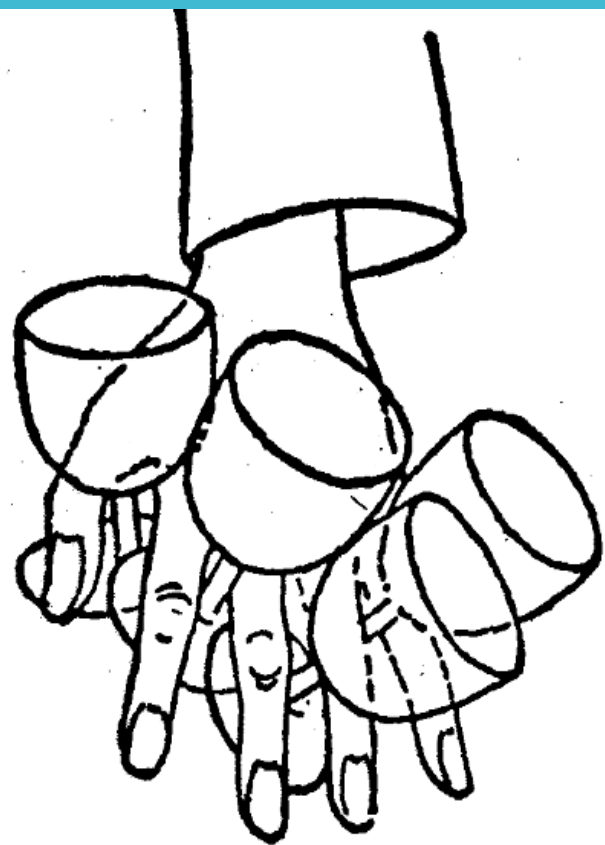
Είναι οικονομικός και ταχύς τρόπος σεββίρισματος.

Παράθεση πιάτων

Πιάτα

Κατά τη διάρκεια της τοποθέτησης

- Έλεγχε τα πιάτα να δεις αν είναι καθαρά
- Προετοίμασε πιάτα ζεστά για να σερβίρεις ζεστή τροφή
- Προετοίμασε πιάτα κρύα για να σερβίρεις κρύα τροφή
- Ένα πιάτο το κρατάμε από το περιθώριο, το δάκτυλο προς τα έξω
- Το πιάτο τοποθετείται μπροστά στον πελάτη από τη δεξιά πλευρά
- Το πιάτο ψωμιού τοποθετείται αριστερά του κουβέρ της αριστερής πλευράς του πελάτη.
- Το πιάτο σαλάτας τοποθετείται αριστερά του κουβέρ πάνω από το πιάτο ψωμιού αριστερά του πελάτη (Σημ. κατά το 'αμερικάνικο σύστημα κάτω από το πιάτο του ψωμιού).
- Πριν από την άφιξη του πελάτη δυνατόν να υπάρχει το πιάτο των ορεκτικών. Εάν υπάρχει στο μενού τότε μέσα στο πιάτο τοποθετούμε την πετσέτα και τα μαχαιροπήρουνα φρούτου για τα ορεκτικά.



Ποτήρια

- Ποτήρια μεταφέρονται σε δίσκο με δισκόπανο ή κρατιούνται ανάμεσα στα δάχτυλα (χέρι) όταν έχουν ποδαράκι.
- Κατά την τοποθέτηση ελέγχουμε εάν είναι καθαρά.
- Ένα ποτήρι το κρατάμε από το πόδι ή τη βάση.
- Το ποτήρι τοποθετείται από τα δεξιά του κουβέρ ακριβώς επάνω από το μαχαίρι από τη δεξιά πλευρά του πελάτη.
- Δεν τοποθετούμε περισσότερα των 4 ποτηριών για κάθε κουβέρ.
- Εάν η οικονομία χώρου του τραπεζιού δεν επιτρέπει την τοποθέτηση των ποτηριών λοξά δεξιά τότε τα βάζουμε προς το κέντρο με βάση πάντοτε το ποτήρι νερού.
- Εάν κατά τη διάρκεια της τραπεζοκόμησης απαιτούνται συμπληρωματικά σκεύη τα τοποθετούμε όπως και παραπάνω.

Στρώσιμο τραπεζιού

Πετσέτα
Πηρούνια

- Σε διάφορα σχέδια
- αριστερά του πιάτου
- τοποθετούνται με τις μύτες προς τα πάνω
- τοποθετούνται με τη σειρά που χρησιμοποιούνται ώστε το πρώτο που θα χρησιμοποιηθεί να είναι προς την εξωτερική πλευρά

Μαχαίρια

- Τοποθετούνται δεξιά του πιάτου
- Τοποθετούνται με την κόψη προς το πιάτο
- Η χειρολαβή να είναι προς το μέρος του πελάτη

- Το μαχαίρι βουτύρου τοποθετείται μέσα και στη δεξιά πλευρά του πιάτου ψωμιού
- Με την κόψη προς το εσωτερικό του πιάτου η δε χειρολαβή προς το μέρος του πελάτη

Κουτάλια

- Τοποθετούνται δεξιά από το μαχαίρι φαγητού
- Τοποθετούνται με το κοίλωμα προς τα επάνω

Εάν υπάρχουν περισσότερα του ενός συνεχίζουμε προς τα δεξιά

Η Υποδοχή πελάτη

Η Υποδοχή του Πελάτη

Η υποδοχή του πελάτη γίνεται από τον μαιτρ ντ' οτέλ, ο οποίος θα ελέγξει την κράτηση συνοδεύοντάς τον στο τραπέζι.

Αύτη επαφή του σερβιτόρου με τον πελάτη στο τραπέζι.

Γαμόγελο

Χαιρετίζει τον πελάτη ανάλογα, με μια καλημέρα, καλησπέρα κ.λ.π.

Βοηθά με τα παλτά και τα πακέττα.

Εάν στον πελάτη δεν αρέσει το τραπέζι που του υποδεικνύουμε και ζητά κάποιο άλλο, τον αφήνουμε να διαλέξει εάν η τραπεζαρία δεν είναι απασχολημένη ή ζητάμε από τον μαιτρ ντ' οτέλ να διαλέξει κάποιο άλλο τραπέζι γι' αυτόν. π.χ. τραπέζια δίπλα στην κουζίνα ή δίπλα στις κερυοθήκες είναι μειονεκτικά γιατί η κίνηση και ο θόρυβος ενοχλεί το Γεύμα και δεν αρέσει στους πελάτες να κάθονται.

Εάν γνωρίζεις το όνομα του πελάτη το χρησιμοποιείς. Σε αρκετούς ανθρώπους αρέσει να είναι γνωστοί.

Εάν γνωρίζεις το όνομα του πελάτη το χρησιμοποιείς. Σε αρκετούς ανθρώπους αρέσει να είναι γνωστοί.

Εάν ο μαιτρ ντ' οτέλ δεν καθίσει τους πελάτες μετά την υπόδειξη του Τραπεζιού, ο τραπεζοκόμος πρέπει να βοηθήσει αυτούς μετά το χαιρετισμό.

Πρόσφερε την καλύτερη θέση από άποψη θέας στην κυρία (εάν είναι δύο άτομα) ή στην μεγαλύτερη κυρία εάν είναι μεγάλη παρέα.

Βοήθησε όλες τις κυρίες να καθήσουν τραβώντας την καρέκλα, εάν οι άντρες δεν κάνουν κάτι τέτοιο.

Όταν ο πελάτης τακτοποιηθεί πρότεινε ένα κοκτέιλ.

Παρουσίασε ανοικτό ένα μενού για κάθε πελάτη και τον κατάλογο των ποτών - κρασιών στον οικοδεσπότη.

Απόσυρε ή πρόσθεσε σκεύη που χρειάζονται.

Ελεγξε εάν ο βοηθός έχει σερβίρει νερό και ψωμί.

The procedure of greeting Guests



Good afternoon, Madam.
Welcome to Crystal Restaurant.
I'm Brad, your host today. Have
you made any reservation?

The procedure of greeting Guests

1. Acknowledge new guests as soon as they arrive (smiling)
2. Approach the guests with an appropriate welcome, for example; 'Good morning/afternoon/evening Sir'
3. Ask the guest whether they have made any reservation. If had, ask them booked under whose name
4. Ask them either they would like to have buffet or A la carte (if Ala Carte, bring along the menu card while showing the guest to their seat)
5. Don't forget to ask them either they are smoking or not (some restaurant had smoking and non smoking section)
6. Show the guest to their seat (normally seat has being allocated for guest who had make a reservation)
7. If they don't have any reservation, allocating the guest according to the number of cover they come

Τεχνική Λήψης Παραγγελίας

Τεχνική λήψης παραγγελίας

- Ρώτησε εάν ο πελάτης είναι έτοιμος να παραγγείλει.
- Όταν υπάρχουν δύο άτομα, άντρας και γυναίκα ζήτησε να παραγγείλει πρώτα η κυρία. Ο κύριος μπορεί να παραγγείλει και για τους δύο.
- Εάν η παρέα είναι όλοι άντρες ή όλες γυναίκες καθένας θα δώσει την δική του παραγγελία στον τραπεζοκόμο.
- Εάν κανείς δεν αρχίσει να παραγγέλλει, απευθυνόμαστε στον οικοδεσπότη της παρέας. Ο οικοδεσπότης μπορεί να δώσει την παραγγελία για όλη την παρέα ή να αρχίσει από τον πελάτη που είναι δεξιά του.
- Χρησιμοποίησε διπλότυπο ή τριπλότυπο μπόνο παραγγελίας ή λογαριασμού ανάλογα με την οργάνωση του καταστήματος και κάνε την εργασία σου σωστά και μεθοδικά.
- Γράψε την παραγγελία του μπαρ στο πίσω μέρος του μπόνου.
- Η παραγγελία του μπαρ θα δοθεί στον μάρμαν για εκτέλεση.
- Η παραγγελία κρασιών στην κάβα ή όπου πρέπει ανάλογα με την οργάνωση του καταστήματος.

Γνωρίζουμε το Μενού, αλλά και τα Κρασιά

Το μενού

Είναι απαραίτητο να γνωρίζεις το μενού.

Να γνωρίζεις το κάθε πιάτο με τι υλικά παρασκευάζεται και ειδικότερα το πιάτο ημέρας.

Όταν ο πελάτης είναι έτοιμος να παραγγείλει πήγαινε δίπλα του.

Απάντησε στις ερωτήσεις του σχετικά με το μενού.

Να είσαι έτοιμος να προτείνεις φαγητά εάν σου ζητηθεί.

Είναι προτιμότερο να προτείνεις περισσότερα του ενός πιάτου, από το να συνιστάς ένα, όταν δεν γνωρίζεις τι πραγματικά επιθυμεί ο πελάτης.

Σερβίρισμα κρασιών

- Είναι απαραίτητη η ευρεία γνώση της λίστας των κρασιών
- Πρέπει να είναι κανένας ικανός να περιγράψει τις ποιότητες και τα χαρακτηριστικά των κρασιών
- Να γνωρίζεις ποιά κρασιά συνοδεύουν τα διάφορα φαγητά
- Προσπάθησε να προτείνεις κρασιά που ανταποκρίνονται στην επιθυμία του πελάτη (ξηρό ή γλυκό) και στις οικονομικές του δυνατότητες

Γράφοντας την παραγγελία

Γράφοντας την παραγγελία

Συμπληρώνουμε το μπόνο ή το λογαριασμό.

1. ημερομηνία
2. αριθμό τραπεζιού
3. αριθμό ατόμων (κουβέρ)
4. φαγητά

- Επικύρωσε την παραγγελία πριν τη γράψεις.
- Ρώτησε για τις αναγκαίες διευκρινίσεις (π.χ. μπριζόλα μέτρια - σενιάν κ.λ.π.)
- Να γνωρίζεις τα καθιερωμένα σύμβολα που χρησιμοποιεί η κουζίνα για διευκόλυνση δική σου και δική της.
- Μετά την παραγγελία φαγητών, ρώτησε εάν ο πελάτης επιθυμεί να έχει κρασί ή ποτό, εάν δεν το έχει ακόμα παραγγείλει.

Εκτέλεση παραγγελίας

Πώς γίνεται η διεκπεραίωση (εκτέλεση)

Πρέπει να γνωρίζεις το χρόνο ψησίματος κάθε φαγητού και πρέπει επίσης να γνωρίζεις ποια φαγητά είναι έτοιμα για σερβίρισμα. Αυτό θα βοηθήσει στην τοποθέτηση των παραγγελιών κατά ομάδες.

Επίσης παραγγελίες μπορεί να παρθούν από περισσότερα του ενός τραπέζια, κάνοντας μια μόνο διαδρομή προς την κουζίνα.

Ενώ τα φαγητά παρασκευάζονται, τα ορεκτικά και ποτά μπορούν να σερβιρισθούν. Με αυτόν τον τρόπο ένας τραπεζοκόμος μπορεί να σερβίρει μερικά τραπέζια συγχρόνως.

Όταν παρθεί η παραγγελία δώσε το μπόνο στην κουζίνα για εκτέλεση, το δευτερότυπο στο ταμπλώ και εάν υπάρχει τριπλότυπο αυτό είναι για τον τραπεζοκόμο, για τον έλεγχο της παραγγελίας που θα σερβιρισθεί.

Ενώ η παραγγελία ετοιμάζεται ο τραπεζοκόμος παίρνει τα κρύα και ό,τι άλλο χρειάζεται από τον μπουφέ.

Απαραίτητες προϋποθέσεις σωστής παράθεσης των πιάτων

1. Ευχάριστη ατμόσφαιρα μέσα στην τραπεζαρία κατά τη διάρκεια του γεύματος.
2. Ορθή θερμοκρασία και αψοχή εμφάνιση του πιάτου.
3. Αυστηρή τήρηση της σειράς παραθέσεως των πιάτων.
4. Αθόρυβη εναλλαγή και μεταφορά επιτραπέζιων σκευών
5. Παράθεση του δάματος χωρίς καθυστερήσεις και διακοπή

Τρόποι Παράθεσης

1. ΟΙΚΟΣΕΥΕΙΑΚΟΣ (πιατέλα στο τραπέζι, οι πελάτες αυτοσερβίρουνται)
2. Γαλλικός (ο τραπέζοκόμος κρατά την πιατέλα, οι πελάτες αυτοσερβίρουνται)
3. Αμερικανικός (ο τραπέζοκόμος σερβίρει από πιατέλα των πελάτη)
4. Ρωσικός (πολυτέλεια - επίδειξη. Γίνεται τεμαχισμός μεγάλων κομματιών κρέατων μπροστά στον πελάτη που έχει συνέχεια σερβίρουμε)

Αντιστοιχία Οίνων και εδεσμάτων

ΣΕΙΡΑ ΚΡΑΣΙΩΝ

- Τα λευκά πριν τα κόκκινα
- Τα ξηρά πριν τα γλυκά
- Τα νέα πριν τα παλαιά
- Τα ελαφριά πριν τα δυνατά

ΠΡΙΝ ΤΟ ΓΕΥΜΑ

- Aperitifs
- Cocktails
- Ορεκτικά κρασιά

Κρασιά κατά τη διάρκεια του γεύματος

- Κρύα ορεκτικά → λευκά ελαφρά ξυρά κρασιά
- Πλούσια κρύα ορεκτικά → λευκά βαριά κρασιά
αφρώδεις οίνοι
Vodka - Aquavit
καβιάρι - Foie-grass - βολωμός - στρείδια : Champagne - Vodka
- Ζούπα Ξεζύ → οχι κρασί
(εθνικότητα - προτίμηση - ορεκτικού -
1^ο που ακολουθεί - χλωκά κρασιά)
- Ψάρια - Οστρακοειδή → λευκά ξυρά κρασιά
(από Σιελτσιώτα → ραζέ)
- Ξυτρώδες - Ομελέττες - Πίτες → κόκκινα ελαφρά
- Σχάρας - Κυνήδια - Πουλερικά → κόκκινα βαριά, παλιά
- Σνίτσελ - Ραχού - Φρικασέ → τρόπος παρασκευής
- Σπαράγγια → λευκά κρασιά
- Τυριά → κυρίως πιάτου ή λευκά ξυρά
- Επιδόρπια → χλωκά κρασιά - Champagne ^{demi-sec} doux

Σειρά σερβιρίσματος

- ❖ ΗΛΙΚΙΑ: Προηγούνται οι ηλικιωμένοι
- ❖ ΦΥΛΟ: Προηγούνται οι γυναίκες
- ❖ ΑΞΙΩΜΑ: Προηγούνται οι ιεραρχικά ανώτεροι
- ❖ Προηγούνται οι ιερωμένοι

Γενικοί κανόνες σερβιρίσματος

- 1) Ο τραπεζοκόμος κατά την υπηρεσία του πρέπει να είναι ήρεμος, προσεκτικός, προνοητικός και να έχει αυτοπεποίθηση.
- 2) Οι κινήσεις του πρέπει να είναι γρήγορες, χωρίς νωχέλεια και ελεγχόμενες.
- 3) Να μην ξεχνά τίποτε.
- 4) Να μην ταλαντεύεται με τα πιάτα και το δίσκο.
- 5) Να μην εκνευρίζει τον πελάτη και να είναι υπομονετικός σε κάθε λεπτή επιθυμία του.
- 6) Το χέρι που πρόκειται να τοποθετηθεί η πιατέλα, πρέπει να καλύπτεται από πετσέτα υπηρεσίας.
- 7) Τα πιάτα πάντοτε σερβίρονται από δεξιά και αφαιρούνται από δεξιά, εκτός εάν ο πελάτης ή ο χώρος δεν το επιτρέπουν.
- 8) Τα ποτά και γενικώτερα ότι πίνονται σερβίρονται από δεξιά.

Γενικοί κανόνες σερβιρίσματος

9) Οτιδήποτε παρουσιάζεται, τοποθετείται ή αφαιρείται από το τραπέζι, γίνεται με την βοήθεια δίσκου ή πιάτου. Ποτέ με γυμνό χέρι.

10) Τα σκεύη τοποθετούνται ή αφαιρούνται ως εξής :

α) Μαχαιρία από την λαβή

β) Κουτάλια, πηρούνια από το μέσον.

γ) Ποτήρια από το μέσον ή από το πόδι.

δ) Φλυτζάνια από το χέρι.

ε) Πιάτα όσο το δυνατόν από την άκρη.

στ) Κανάτες από το χέρι

Γενικοί κανόνες σερβιρίσματος

9) Οτιδήποτε παρουσιάζεται, τοποθετείται ή αφαιρείται από το τραπέζι, γίνεται με την βοήθεια δίσκου ή πιάτου. Ποτέ με γυμνό χέρι.

10) Τα σκεύη τοποθετούνται ή αφαιρούνται ως εξής :

α) Μαχαιρία από την λαβή

β) Κουτάλια, πηρούνια από το μέσον.

γ) Ποτήρια από το μέσον ή από το πόδι.

δ) Φλυτζάνια από το χέρι.

ε) Πιάτα όσο το δυνατόν από την άκρη.

στ) Κανάτες από το χέρι

ζ) Καράφες από το λαιμό.

η) Φιάλες από το μέσον με την ετικέττα προς τους πελάτες.

Γενικοί κανόνες σερβιρίσματος

11. Τα χέρια δεν πρέπει να εγγίζουμε μέσα στα ποτήρια και φλυτζάνια, πιάτα και γενικά τα σημεία των σκευών που έρχονται σε επαφή με το στόμα του πελάτη.
12. Τα ποτήρια τοποθετούνται ή αφαιρούνται με τον δίσκο και ποτέ με το χέρι.
13. Ποτέ ο τραπεζοκόμος δεν πιάνει τα εδέσματα με τα χέρια του.
14. Τα σκεύη ουδέποτε σκουρίζονται ενώπιον του πελάτη. (πετσέτα υπηρεσίας)
15. Εάν κατέ πέσει στο δάπεδο φαγητό ή σπείσει ένα σκεύος, το μαζεύουμε άμεσα με ειδικό φαράσι.
16. Εάν το σκεύος του πελάτη πέσει στο δάπεδο, φέρουμε άμεσα καθαρό.
17. Πριν σερβιρισθεί το επιδόρπιο, ο τραπεζοκόμος μαζεύει τα φίχουλα με την πετσέτα τραπεζοκόμου και ένα μικρό πιάτο.
18. Εάν κάποιο σκεύος δεν χρησιμοποιήθηκε από τον πελάτη στο γεύμα, αποσύρεται σαν ακάθαρτο.

Γενικοί κανόνες σερβιρίσματος

19. Η διεξαγωγή του SERVICE πρέπει να γίνεται αθόρυβα.
20. Δεν πρέπει να υπάρχει κενό μεταξύ πρώτου και δεύτερου πιάτου.
21. Όταν ο τραπεζοκόμος πηγαίνει προς το μαγειρείο, παίρνει μαζί του τα απαραίτητα σκεύη προς κλύση.
22. Οι λαβές των μαχαιριών κατά την αφαίρεση (ντεπαρασάζ) δεν τοποθετούνται μέσα στο πιάτο, αλλά μόνο στο κρωϊνό ρόφημα.
23. Οδοντογλυφιδιέσες και σταχτοδοχεία δεν τοποθετούνται ποτέ στο τραπέζι αλλά μόνο όταν το ζητήσει ο πελάτης.
24. Τα ποτήρια δεν μεταφέρονται ποτέ ανάποδα στην τραπεζαρία, όταν υπάρχει μέσα πελάτης.
25. Τα ποτήρια σιουκίζονται πάντοτε με τον αντίχειρα μέσα σ' αυτά.
26. Όταν για ένα έδεσμα που σερβίρεται μέσα σε ένα πιάτο χρησιμοποιούμε μαχαιροπήρουνο, δεν βάζουμε χαρτοπετσέτα. Όταν όμως δεν πρόκειται να χρησιμοποιήσουμε μαχαιροπήρουνα, όπως σάντουιτς, τυρόπιττα κ.λ.π. σερβίρεται οπωσδήποτε μέσα σε πιάτο και μέσα σε χαρτοπετσέτα.

Γενικοί κανόνες σερβιρίσματος

27. Οτιδήποτε παρουσιάζεται και σερβίρεται στην τραπεζαρία για τον πελάτη, θεωρείται υπεύθυνος αυτός που το παρουσιάζει και το σερβίρει.
28. Οι τραπεζοπόμοι έχουν πάντα εργασία στην τραπεζαρία έστω και αν υπάρχει ένας πελάτης στην τραπεζαρία.
29. Οποιαδήποτε απωχόληση και αν έχει ο ΜΑΙΤΡΕ στην τραπεζαρία και οπουδήποτε και αν βρσκειται, δεν χάνει ποτέ τον έλεγχο της εισόδου και εξόδου των πελατών.
30. Ποτέ ο τραπεζοπόμος δεν κρατά την λαβίδα σερβιρίσματος προσερχόμενος από το μαγειρείο στην τραπεζαρία, αλλά την έχει τοποθετημένη μέσα στην πιατέλα ή σε άλλο σκεύος από το οποίο πρόκειται να σερβίρει.
31. Με τους του τρόπους σερβιρίσματος, πρώτα σερβίρεται το κυρίως έδεσμα, ψάρι, κρέας, κοτόπουλο, και μετά οι γαρνιτούρες.
32. Κατά την τοποθέτηση ή αφαίρεση κενών πιάτων, δεν παίζει ρόλο η σειρά προτεραιότητας.
33. Κατά το σερβίρισμα του νερού ποτέ δεν σερβίρουμε το ποτήρι μέχρι πάνω.

Γενικοί κανόνες σερβιρίσματος



34. Στο σερβίρισμα με GUERIDON η πιατέλα τοποθετείται αριστερά και τα κιάτα δεξιά.
35. Με καμιά περικτωση ο τραπεζοκόμος δεν τρέχει στην τραπεζαρια.
36. Οτιδήποτε μικροαντικείμενο, γράμμα, σπέρτα, τσιγάρα, προσφέρονται στον πελάτη, προσφέρονται πάντα σε ειδικό δισκάκι.
37. Με όλα τα εδέσματα σχάρας προσφέρεται λεμόνι.
38. Το τυρί δεν σερβίρεται ποτέ σε μεταλλικό σκεύος.
39. Για ειδικά γεύματα ποτέ δεν χρησιμοποιούμε NAPRON.
40. Η κοπή των εδεσμάτων μέσα στην τραπεζαρια (ντεκουπάς) γίνεται πάντοτε σε ειδικό ξύλο κοπής.
41. Ο ΜΑΙΤΡΕ ΕΙΝΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑ ΚΑΙ Η ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΜΑΙΤΡΕ.
42. Ο ΜΑΙΤΡΕ ΕΙΝΑΙ Η ΨΥΧΗ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑΣ
43. Ο ΜΑΙΤΡΕ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΘΕ ΤΙ ΠΟΥ ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΣΥΜΒΕΙ.
44. Ο ΜΑΙΤΡΕ ΕΡΧΕΤΑΙ ΠΡΩΤΟΣ ΚΑΙ ΦΕΥΓΕΙ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟΣ
45. Κάθε ενέργεια του προσωπικού της τραπεζαρίας πρέπει να χαρακτηρίζεται από χάρη και γούστο.