

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Όσον αφορά την συμπεριφορά απαιτείται:

1. Η εμφάνιση των υπαλλήλων του εστιατορίου πρέπει να είναι επιμελημένη και άψογη.
2. Οι κινήσεις τους, σύμφωνα με τους κανόνες συμπεριφοράς και σερβιρίσματος, πρέπει να είναι ευγενικές, διακριτικές, προσεκτικές, ήρεμες και συνάμα μεθοδικές, και προνοητικές.
3. Πρέπει να τηρούν πάντα τους βασικούς κανόνες υγιεινής. Για παράδειγμα, δεν πρέπει να πιάνουν τα εδέσματα με τα χέρια τους, να τοποθετούν τα χέρια τους μέσα στα ποτήρια, να χρησιμοποιούν βρώμικα σκεύη κτλ.
4. Πρέπει να ξεκινάνε το σερβίρισμα πάντα από τις κυρίες ή από τα ηλικιωμένα άτομα του τραπέζιού, εκτός εάν υπάρχει τιμώμενο πρόσωπο, οπότε σερβίρεται πρώτο.
5. Δεν πρέπει να ενοχλούν τους πελάτες, είτε μιλώντας τους συνεχώς είτε ακούγοντας τις συζητήσεις τους. Αντίθετα πρέπει να τους αντιμετωπίζουν με ευγένεια, διακριτικότητα και ευελιξία.
6. Πρέπει να δείχνουν ενδιαφέρον και να θυμούνται επιθυμίες συχνών πελατών, πράγμα που εντυπωσιάζει τους πελάτες.
7. Τέλος, πρέπει να αποφεύγουν να απομακρύνονται από το πόστο εργασίας τους, χωρίς να υπάρχει ιδιαίτερος λόγος.

2.2

1. ε
2. δ
3. β
4. γ
5. α