

Sequence of Service: Checklista

1. Förberedelse

- Säkerställ att arbetsplatsen är redo: menyer, redskap och lokalen ska vara inbjudande.
- Kontrollera att personalen har rätt klädsel och är informerade om dagens erbjudanden.
- Förutse gästers specifika behov och planera därefter.

2. Ankomst

- Hälsa gästen med ett varmt leende och ett vänligt 'hej'.
- Använd gästens namn om det är känt för en personlig upplevelse.
- Visa vägen eller guida gästen till rätt plats.

3. Introduktion

- Presentera dig själv och erbjud hjälp eller information.
- Beskriv kort vad gästen kan förvänta sig och lyft fram eventuella specialerbjudanden.
- Ge tydliga och konkreta rekommendationer.

4. Behovsanalys

- Lyssna aktivt och ställ frågor för att förstå gästens behov.
- Anpassa dina förslag baserat på deras preferenser.

5. Leverans av tjänst eller produkt

- Leverera med precision och kommunicera tydligt under processen.
- Anpassa leveransen efter gästens situation, t.ex. snabbare service vid tidspress.

6. Uppföljning

- Kontrollera att gästen är nöjd med servicen eller produkten.

- Fråga om det finns något mer du kan hjälpa till med.

7. Avslut och tack

- Avsluta med ett vänligt tack och uppmuntra gästen att återvända.
- Följ upp vid behov med en personlig inbjudan eller ett meddelande.