

Belangrijk te melden: Onderstaande is een feitelijke weergave zoals de gast deze het heeft beleefd. Het dient ter evaluatie (verbeteringgericht) gebruikt te worden en nimmer ter beoordeling (sanctiegericht). Er waren meerdere medewerkers, in verband met de leesbaarheid en de privacy wordt in het verslag gedaan alsof er één mannelijke medewerker was.

Mystery visit

Restaurant [X]

[X] maart 2012 15:00-16:10

ENTREE EN ONTVANGST

De gast wandelt het restaurant binnen. Het is niet duidelijk of er een garderobe is. Hij ziet een groepje medewerkers bij de bar die hem nieuwsgierig opnemen maar niet groeten. Het restaurant is vrijwel leeg. De omgevingstemperatuur en het geluidsniveau van de muziek zijn in orde. Na het maken van een klein rondje neemt hij plaats aan een tafel. De bar en het restaurant geeft een opgeruimde indruk. De tafel en stoelen zijn schoon, stabiel en voorzien van een reclamebordje betreffende de koffie, een flyer en melk en suiker.

KOFFIE BESTELLING

Na een halve minuut komt een medewerker naar de tafel. Hij groet en geeft een positieve indruk. Het voorkomen en kleding is zeer representatief en schoon maar de medewerker draagt geen naambadge. De gast bestelt een espresso. Die wordt korte tijd later geserveerd zoals het hoort. De bereiding van de espresso is waarschijnlijk gebeurd zoals het hoort. De temperatuur van de drank, de hoeveelheid en de cremelaag zijn goed. De smaak van de koffiemelange is redelijk tot goed. Helaas is er geen glaasje water geserveerd, ook een koekje ontbreekt.

Servendo

ETEN

De gast vraagt of er nog iets gegeten kan worden. De medewerker vraagt het na in de keuken wat gezien het tijdstip niet onlogisch is. Even later komt hij terug met het menukaartje. Deze is schoon en in goede staat. De omschrijvingen en prijsaanduidingen zijn duidelijk. De gast bestelt een salade. De medewerker weet het juiste antwoord op de vraag of er brood bij de salade zit.

Het duurt een ruime tijd (ca. 20 à 30 minuten) eer deze geserveerd werd. Blijkbaar is er iets aan de hand met de bereiding maar de medewerker is niet langs geweest om te melden dat een en ander iets langer dan normaal zou duren. Tijdens het wachten ziet de gast dat een medewerker de bovenkant van de "passe" afveegt waardoor er stof in het half bereide bord met eten zou kunnen dwarrelen.

Het bestek is niet ingedekt alvorens het bord is gearriveerd. Het bord wordt geserveerd en de medewerker haalt het bestek. Tevens mist er zout, peper en een servet wat op verzoek onmiddellijk wordt gehaald. Het servet is relatief klein en van dun papier. Een luxere papieren of stoffen servet zou gezien de ambiance passend zijn.

De salade is goed van smaak en zoals omschreven op de menukaart. De paddestoelen zijn afgekoeld (onduidelijk is of dit bedoeld is) maar het gepocheerd ei is goed gelukt. Er zou iets meer gorgonzola in mogen.

Na enige tijd vindt er een controlevraag plaats of alles naar wens is cq. smaakt. Dit wordt ook gevraagd bij het uithalen.

TWEEDE BESTELLING

Er vindt geen poging upselling plaats na het nuttigen van de koffie. Op het moment dat de gast nog iets wil drinken, is er niemand in het zichtbare gedeelte van de bar. De gast moet dan ook enige moeite doen om de aandacht van de medewerker te trekken om een tweede drankje te bestellen. De sinas wordt snel geserveerd waarbij de viltjes missen. Tevens wordt het glas niet voor een derde gevuld met de drank en het logo op het flesje

Servendo

staat niet naar de gast toe. Het lege koffiekopje wordt niet afgeruimd noch bij het opnemen van de bestelling noch bij het serveren van de sinas.

Er vindt een kleine small talk plaats waarbij de medewerker vriendelijk en attent overkomt.

TOILETTEN

De toiletten zijn schoon en opgeruimd. Zeep is in ruime mate aanwezig, de blower voor het wassen van de handen functioneert naar behoren. Er ontbreekt een haakje aan de binnenkant van de toiletdeuren.

REKENING EN BETALING

De gast geeft aan te willen betalen. De rekening wordt gebracht op een schoteltje vergezeld met een pepermuntje en visitekaartje. Er wordt betaald met PIN/Maestro. De medewerker kijkt weg bij het intoetsen van de PIN-code.

AFSCHEID

De medewerker staat in de bar op het moment van afscheid nemen en groet bij het weggaan.

CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

Hoewel er zeker punten zijn die op de l's moeten worden gezet heeft de gast een prettige lunch gehad.

Over het algemeen zijn de zaken in dit restaurant in orde. Voor dit restaurant wordt de vijf-minuten training voorafgaand aan de dagelijkse briefing aanbevolen waarbij onderwerpen als upselling en etiquette aan de orde komen.