



WWW.5STARMARK.COM
SUPPORT@STGLOBALINVESTOR.COM
TR Fırçaları: +90 (020) 241 7807 - +90 (020) 529 7277
US Fırçaları: +1 (202) 945 8448 - +1 (202) 507 1410

Employee Training

Garson Eđitimi

PART 1



Web: www.5starmark.com
e-Mail: info.5starmark.com
USA International Call: +1 (202) 945-8448
TR Call: +90 507 929 7277

USA Address: 1069 West Broad Street, Falls Church, Virginia 22046, United States

USA Address: Ismail Ergin Business Center, Yali yolu cad. A-Blok, No:54, 7-Floor, Apt-28, # 1, Istanbul, 34744, Türkiye



ENGLISH

1. Customer Greeting and Seating

Always greet customers with a warm and friendly smile as they enter the premises. This first impression is essential for setting a positive tone for the visit.

Escort customers to an appropriate table based on availability and the size of their group, ensuring they are seated comfortably.

Ask if they have any seating preferences (such as near a window or away from the crowd) and make every effort to accommodate them.

Make sure that customers feel valued and welcome from the moment they walk in, fostering a sense of hospitality that reflects the company's standards.

2. Taking Orders and Making Recommendations

Take customers' orders with attention to detail, repeating their selections back to ensure accuracy.

Provide in-depth information about menu items, including special dietary considerations (e.g., vegetarian, gluten-free options) when necessary.

Be proactive in offering personalized recommendations based on the customer's tastes or preferences, whether for drinks, food, or desserts.

Take note of any special requests and communicate these clearly to the kitchen or bar staff.

3. Beverage and Food Service

Ensure that orders are prepared accurately and efficiently, served promptly while they are fresh and at their optimal temperature.

Present the food and drinks with an eye for presentation, ensuring they are aesthetically pleasing and align with the company's high standards for quality.

Always check the quality of the items before serving to guarantee they meet the hygienic and aesthetic standards of the company.

Serve drinks and food with care, making sure that all items are properly placed on the table without any spills or mess.

4. Adherence to Hygiene and Cleanliness Standards

Keep all surfaces, including tables, chairs, counters, and service areas, clean and well-maintained throughout the day.

Regularly check the restroom facilities to ensure they are hygienic and stocked with necessary supplies, maintaining a high level of cleanliness across all areas of the coffee shop.

Personal hygiene is critical—always maintain clean and tidy attire, and wash hands regularly to prevent contamination.

Adhere to international food safety standards, ensuring food and beverages are prepared, stored, and served under sanitary conditions.

5. Ensuring Customer Satisfaction

Anticipate customer needs by being observant and responsive. If customers look like they need something, such as refills or condiments, attend to them promptly.

Foster a connection with customers by engaging in polite and friendly conversations when appropriate, ensuring they feel valued.

Address any issues or concerns immediately, whether it's a wrong order, a complaint, or a request. Always maintain a calm and professional demeanor.

Aim to exceed customer expectations by going the extra mile—whether it's by offering a free drink on a special occasion or assisting with a request beyond the usual scope.

6. Preparing the Bill and Processing Payments

Prepare customers' bills promptly, ensuring all items are correctly listed and priced according to their order.

Handle cash, credit cards, and other forms of payment with care and precision, ensuring that each transaction is processed accurately.

Be discreet and professional when handling payments, maintaining customer privacy and security during the process.

Offer any special discounts or promotions that may apply, and ensure the customer receives a receipt and change (if applicable).

7. Organizing Work Equipment and Areas

Keep your service station, kitchen access points, and waiting areas clean and free of unnecessary clutter.

Ensure that all service tools, such as trays, menus, napkins, and cutlery, are in good condition and readily available.

Regularly replenish stock of necessary items, such as condiments, napkins, and cleaning supplies, and report low stock to the manager to prevent shortages.

ENGLISH

8. Teamwork and Coordination

Work seamlessly with other team members, including kitchen staff, baristas, and other waitstaff, to ensure smooth operations and timely service.

Maintain open communication with your colleagues to ensure orders are taken and served promptly and accurately.

Collaborate to manage peak hours, ensuring that each team member is aware of their responsibilities and working efficiently toward the collective goal of customer satisfaction.

9. Menu Knowledge and Product Promotion

Have in-depth knowledge of all menu items, including ingredients, preparation methods, and nutritional information, so you can answer customers' questions with confidence.

Stay informed about seasonal menu changes, promotions, or new products, and actively promote them to customers to encourage sales.

Ensure customers are informed about any special offers, events, or new additions to the menu to enhance their experience and increase sales.

10. Stress and Time Management

Learn to manage multiple tasks efficiently, especially during peak times. Prioritize customer needs, ensuring timely service without compromising on quality.

Maintain a calm and professional attitude during busy or stressful periods, managing stress in a way that does not affect customer service.

Be aware of time management when processing orders and serving tables, ensuring that orders are taken and delivered within a reasonable timeframe.

11. Representing the Company Image and Brand

Ensure your behavior reflects the company's values and maintains a professional image at all times. Always act in a way that enhances the brand's reputation.

Follow the company's dress code and grooming standards, ensuring you present a neat and clean appearance to customers.

Use polite, professional language and tone when interacting with customers, maintaining a positive and respectful atmosphere.

12. Workplace Safety and Legal Compliance

Familiarize yourself with workplace safety protocols, such as emergency exits, fire safety equipment, and first aid procedures.

Comply with all local laws regarding health, safety, and employment regulations. Ensure that all service procedures meet both local and international standards.

Know the proper emergency procedures for fires, accidents, or medical emergencies and act swiftly and confidently when required.

13. Handling Complaints and Problem Resolution

Listen attentively to customer complaints, allowing them to express their concerns fully before offering solutions.

Apologize when appropriate and take immediate action to resolve issues, whether it's by replacing an item, offering a refund, or escalating the matter to management.

Maintain a calm demeanor when handling complaints, and always ensure the customer feels heard and valued.

14. Order Tracking and Timing

Ensure that orders are processed in a timely and efficient manner, both in the kitchen and at the bar, to avoid delays.

Track order statuses regularly to ensure that they are delivered promptly, and notify customers of any delays or issues as soon as possible.

Work with the kitchen staff to manage high-volume orders effectively, ensuring no delays and maintaining the quality of service.

15. Training and Development

Continuously improve your professional skills by attending training sessions provided by the company.

Stay updated on the latest trends in food, beverage service, and customer service to ensure you remain knowledgeable and competitive.

Regularly review the menu, service procedures, and any changes to policies to remain well-informed and provide top-tier service.

ENGLISH

16. Adherence to Work Ethics and Professional Behavior

Follow the company's code of conduct, adhering to professional ethics, ensuring respectful and courteous interactions with both customers and colleagues.

Show commitment to high standards of service by being punctual, reliable, and fully engaged in your duties.

Foster a positive work environment by promoting mutual respect, collaboration, and open communication with your team.

17. Physical Stamina and Work Discipline

Be prepared to stand for long periods and manage the physical demands of the job, such as carrying trays or walking for extended periods.

Maintain a disciplined work ethic, ensuring punctuality and consistency in the quality of service throughout each shift.

Adapt quickly to busy shifts, and remain organized and focused on delivering excellent customer service at all times.

18. Respect for Customer Property and Company Décor

Always treat customers' personal belongings with respect, ensuring no damage occurs during service. Never place items on top of their possessions.

Refrain from rearranging any furniture, decorations, or items in the coffee shop without prior authorization. The décor is a key part of the company's branding and should remain consistent and undisturbed.

Notify management immediately if anything in the café or store is damaged or needs repair, ensuring the environment remains pleasant and safe for customers.

TÜRKÇE

1. Müşteri Karşılama ve Oturma

Müşterileri içeri girdiklerinde her zaman sıcak ve dostça bir gülümseme ile karşılayın. Bu ilk izlenim, ziyaret için olumlu bir ton belirlemek açısından çok önemlidir. Müşterileri, gruplarının büyüklüğüne ve mevcut masa durumuna göre uygun bir masaya yönlendirin ve rahatça oturduklarından emin olun.

Onlara oturma tercihleri olup olmadığını sorun (örneğin, pencere kenarına veya kalabalıktan uzak bir yere yakın olmak gibi) ve bu tercihleri karşılamak için her türlü çabayı gösterin. Müşterilerin, içeri adım attıkları andan itibaren değerli ve hoş karşılandıklarını hissetmelerini sağlayın, bu da şirketin misafirperverlik standartlarını yansıtacaktır.

2. Sipariş Alımı ve Önerilerde Bulunma

Müşterilerin siparişlerini dikkatle alıp, doğruluğu sağlamak için söyledikleri seçimleri geri tekrar edin.

Menü öğeleri hakkında, gerekli olduğunda özel diyet seçenekleri (örneğin, vejetaryen, glütensiz seçenekler) dahil olmak üzere detaylı bilgi verin. Müşterinin tatları veya tercihlerine göre içecek, yemek veya tatlı önerilerinde bulunarak, proaktif bir şekilde kişiselleştirilmiş tavsiyeler sunun. Herhangi bir özel talep not edin ve bunları mutfak veya bar personeline açıkça iletin.

3. İçecek ve Yemek Servisi

Siparişlerin doğru ve verimli bir şekilde hazırlandığından, taze ve optimal sıcaklıkta hızlıca servis edildiğinden emin olun. Yemek ve içecekleri sunarken görselliğe dikkat edin, estetik açıdan hoş olmalarını ve şirketin kalite standartlarına uygun olmalarını sağlayın. Servis yapmadan önce, tüm öğelerin kalite kontrolünü yapın, hijyenik ve estetik standartlara uygun olmalarını temin edin. İçecek ve yemekleri dikkatlice servis edin, tüm öğelerin masaya dökülmeden düzgün bir şekilde yerleştirildiğinden emin olun.

4. Hijyen ve Temizlik Standartlarına Uyum

Masalar, sandalyeler, tezgahlar ve hizmet alanları dahil tüm yüzeyleri gün boyunca temiz ve bakımlı tutun. Tuvaletleri düzenli olarak kontrol edin, hijyenik olduklarından ve gerekli malzemelerle donatıldığından emin olun. Kafede tüm alanlarda yüksek bir temizlik standardı koruyun. Kişisel hijyen çok önemlidir—her zaman temiz ve düzenli kıyafetler giyin ve kontaminasyonu önlemek için ellerinizi düzenli olarak yıkayın. Uluslararası gıda güvenliği standartlarına uyun, yiyecek ve içeceklerin hijyenik koşullarda hazırlanıp saklandığından ve sunulduğundan emin olun.

5. Müşteri Memnuniyetini Sağlama

Müşteri ihtiyaçlarını gözlemleyerek ve yanıt vererek önceden tahmin edin. Müşteriler bir şeye ihtiyaç duyuyor gibi görünüyorsa (örneğin, içecek yenileme veya baharat), hızlıca ilgilenin. Uygun olduğunda nazik ve dostça konuşmalar yaparak müşteri ile bağ kurun, böylece değerli hissettiklerinden emin olun.

Herhangi bir sorun veya endişeyi hemen çözün, yanlış sipariş, şikayet veya talep olsun fark etmez. Her zaman sakın ve profesyonel bir tavır sergileyin. Müşteri beklentilerini aşmayı hedefleyin—örneğin, özel bir günde ücretsiz bir içecek sunarak veya alışılmadık bir talepte yardımcı olarak ekstra bir çaba gösterin.

6. Fatura Hazırlama ve Ödeme İşlemleri

Müşterilerin faturalarını hızlı bir şekilde hazırlayın, tüm ürünlerin doğru bir şekilde listelendiğinden ve fiyatlandırıldığından emin olun. Nakit, kredi kartı ve diğer ödeme şekillerini dikkat ve özenle işleyin, her işlemin doğru bir şekilde işlendiğinden emin olun. Ödemeleri gizli ve profesyonel bir şekilde işleyin, müşteri mahremiyetini ve güvenliğini işlemler sırasında koruyun. Uygulanabilirse, geçerli indirimler veya promosyonlar teklif edin ve müşteriye fiş ve para üstünü (varsa) verin.

7. Çalışma Ekipmanlarını ve Alanlarını Düzenleme

Hizmet istasyonunuzu, mutfak erişim noktalarını ve bekleme alanlarını temiz tutun, gereksiz dağınıklıktan kaçının.

Tüm hizmet araçlarının (tepsiler, menüler, peçeteler ve çatal bıçaklar gibi) iyi durumda ve kolayca ulaşılabilir olduğundan emin olun. Gerekli malzemeler (örneğin, baharatlar, peçeteler, temizlik malzemeleri) düzenli olarak yenileyin ve stok eksikliklerini önlemek için bunları yöneticinize bildirin.

TÜRKÇE

8. Takım Çalışması ve Koordinasyon

Diğer takım üyeleriyle (mutfak personeli, baristalar ve diğer garsonlar) sorunsuz bir şekilde çalışarak operasyonların düzgün ilerlemesini ve zamanında hizmet verilmesini sağlayın.

Siparişlerin hızlı ve doğru bir şekilde alınması ve servis edilmesi için meslektaşlarınızla açık iletişim kurun. Yoğun saatlerde işbirliği yaparak, her takım üyesinin sorumluluklarının farkında olmasını ve müşteri memnuniyeti hedefi doğrultusunda verimli bir şekilde çalışmasını sağlayın.

9. Menü Bilgisi ve Ürün Tanıtımı

Tüm menü öğeleri hakkında derinlemesine bilgi sahibi olun; içerikler, hazırlama yöntemleri ve besin değerleri hakkında bilgi edinerek müşterilerin sorularını güvenle yanıtlayın. Mevsimsel menü değişiklikleri, promosyonlar veya yeni ürünler hakkında bilgi sahibi olun ve bu ürünleri müşterilere tanıtarak satışları teşvik edin.

Müşterilere özel teklifler, etkinlikler veya menüye eklenen yeni öğeler hakkında bilgi vererek onların deneyimlerini iyileştirin ve satışları artırın.

10. Stres ve Zaman Yönetimi

Birden fazla görevi verimli bir şekilde yönetmeyi öğrenin, özellikle yoğun saatlerde. Müşteri ihtiyaçlarını önceliklendirin, zamanında hizmet sunarken kaliteyi bozmamaya özen gösterin. Yoğun veya stresli dönemlerde sakin ve profesyonel bir tutum sergileyin, stresi yöneterek müşteri hizmetlerini olumsuz etkilemeden görevlerinizi yerine getirin. Siparişleri alırken ve masaları servis ederken zaman yönetimini dikkate alarak, siparişlerin makul bir süre içinde alınmasını ve teslim edilmesini sağlayın.

11. Şirket İmajını ve Markayı Temsil Etme

Davranışlarınızın, şirketin değerlerini yansıtmasını ve her zaman profesyonel bir imaj sergilemesini sağlayın. Şirketin itibarı açısından her zaman marka değerlerini güçlendiren şekilde hareket edin.Şirketin giyim ve bakım standartlarına uyun, müşterilere düzenli ve temiz bir görünüm sunarak profesyonel bir imaj sergileyin. Müşterilerle etkileşimde, nazik ve profesyonel bir dil kullanarak pozitif ve saygılı bir atmosfer yaratın.

12. İş Yeri Güvenliği ve Yasal Uyum

Müşteri ihtiyaçlarını gözlemleyerek ve yanıt vererek önceden tahmin edin. Müşteriler bir şeye ihtiyaç duyuyor gibi görünüyorsa (örneğin, içecek yenileme veya baharat), hızlıca ilgilenin. Uygun olduğunda nazik ve dostça konuşmalar yaparak müşteri ile bağ kurun, böylece değerli hissettiklerinden emin olun. Herhangi bir sorun veya endişeyi hemen çözün, yanlış sipariş, şikayet veya talep olsun fark etmez. Her zaman sakin ve profesyonel bir tavır sergileyin. Müşteri beklentilerini aşmayı hedefleyin—örneğin, özel bir günde ücretsiz bir içecek sunarak veya alışılmadık bir talepte yardımcı olarak ekstra bir çaba gösterin.

13. Şikayetleri Ele Alma ve Problem Çözme

Müşterilerin faturalarını hızlı bir şekilde hazırlayın, tüm ürünlerin doğru bir şekilde listelendiğinden ve fiyatlandırıldığından emin olun. Nakit, kredi kartı ve diğer ödeme şekillerini dikkat ve özenle işleyin, her işlemin doğru bir şekilde işlendiğinden emin olun. Ödemeleri gizli ve profesyonel bir şekilde işleyin, müşteri mahremiyetini ve güvenliğini işlemler sırasında koruyun. Uygulanabilirse, geçerli indirimler veya promosyonlar teklif edin ve müşteriye fiş ve para üstünü (varsa) verin.

14. Sipariş Takibi ve Zamanlama

Siparişlerin mutfakta ve bardan zamanında ve verimli bir şekilde işlenmesini sağlayın, böylece gecikmelerin önüne geçin. Sipariş durumlarını düzenli olarak takip ederek, zamanında teslim edilmesini sağlamak ve herhangi bir gecikme veya sorun durumunda müşteriyi en kısa sürede bilgilendirmek önemlidir. Mutfak personeliyle işbirliği yaparak yüksek hacimli siparişleri etkili bir şekilde yönetin, böylece hiçbir gecikme yaşanmaz ve hizmet kalitesi korunur.

15. Eğitim ve Gelişim

Şirketin sunduğu eğitim oturumlarına katılarak profesyonel becerilerinizi sürekli olarak geliştirin. Yiyecek, içecek servisi ve müşteri hizmetleri alanındaki son trendleri takip edin, böylece bilgili ve rekabetçi kalmayı sürdürün. Menüyü, hizmet prosedürlerini ve politika değişikliklerini düzenli olarak gözden geçirin, böylece her zaman iyi bilgilendirilmiş olur ve birinci sınıf hizmet sunarsınız.

TÜRKÇE

16. İş Ahlakına ve Profesyonel Davranışa Uyum

Şirketin davranış kurallarına uyararak, profesyonel etiklere sadık kalın ve hem müşterilerle hem de meslektaşlarla saygılı ve nazik bir şekilde etkileşimde bulunun. Hizmetin yüksek standartlarına bağlılığınızı, dakik, güvenilir ve görevlerinize tamamen odaklanarak gösterin.

Takımınızla karşılıklı saygı, işbirliği ve açık iletişimi teşvik ederek olumlu bir çalışma ortamı yaratın.

17. Fiziksel Dayanıklılık ve İş Disiplini

Uzun süre ayakta durmaya ve işin fiziksel taleplerini (örneğin, tepsi taşıma veya uzun süre yürüyüş yapma) karşılamaya hazırlıklı olun. Disiplinli bir iş ahlakı sürdürün, her vardiyada dakiklik ve hizmet kalitesinde tutarlılık sağlayın. Yoğun vardiyalarla hızlı bir şekilde uyum sağlayın ve her zaman mükemmel müşteri hizmeti sunmaya odaklanarak organize ve dikkatli olun.

18. Müşteri Eşyalarına ve Şirket Dekoruna Saygı

Müşterilerin kişisel eşyalarına her zaman saygılı bir şekilde yaklaşın, hizmet sırasında herhangi bir hasar meydana gelmemesini sağlayın. Hiçbir zaman müşterilerin eşyalarının üzerine herhangi bir şey koymayın.

Kafede mobilya, dekorasyon veya diğer eşyaları önceden izin almadan düzenlemeyin. Dekorasyon, şirketin markasının önemli bir parçasıdır ve tutarlı ve bozulmamış bir şekilde kalmalıdır.

Kafede veya mağazada herhangi bir şeyin zarar görmesi veya onarıma ihtiyaç duyması durumunda, durumu hemen yönetime bildirin, böylece ortamın müşteriler için hoş ve güvenli kalmasını sağlayın.