

**ANEXO D.**

**CUESTIONARIOS APLICADOS.**



### Examen de Conocimiento sobre Mesero.

Nombre:

Edad:

Sexo:

Antigüedad en la empresa:

Unidad:

Fecha:

Instrucciones : Este examen deberá realizarse en un tiempo limite de 30 minutos subrayando la respuesta correcta.

Tiempo limite 30 Minutos

Hora de inicio

Hora de termino

1.- ¿Cual es la principal razón por la cual nuestros clientes nos visitan con tanta frecuencia?

- a) Por Instalaciones
- b) Por el gusto hacia nuestro menú
- c) Buena Comida y Atención
- e) Por nuestra filosofía

2.- ¿Cual es nuestro mayor esfuerzo como empresa ?

- a) Tener muchas ventas
- b) Atender muchos comensales.
- c) La satisfacción total del cliente.

3.- ¿ Que debes de hacer si un platillo no cuenta con la calidad y los estándares de la empresa 100 % natural ?

- a) Retenerlo hasta recibir instrucciones.
- b) Retirarlo de la mesa sin decir nada.
- c) Llamar al gerente en turno y resolverlo en conjunto

4.- Si detectas que hay un producto de mala calidad ¿ a quien se lo debes de reportar ?

- a) A personal de seguridad.
- b) Al Garrotero.
- c) Al jefe de área que corresponda el producto
- d) Al gerente en turno.

5.- Indica cual es la importancia de la labor del Garrotero

- a) Apoyo al mesero
- b) Para ahorrar trabajo al mesero
- c) Para agilizar el servicio.



### Examen de Conocimiento sobre Capitán de Meseros.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Unidad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Instrucciones : Este examen deberá realizarse en un tiempo limite de 30 minutos abrayando la respuesta correcta.

Tiempo limite 30 Minutos Hora de inicio \_\_\_\_\_ Hora de termino \_\_\_\_\_

1.- ¿Cual es la principal razón por la cual nuestros clientes nos visitan con tanta frecuencia?

- a) Por Instalaciones
- b) Por el gusto hacia nuestro menú
- c) Buena Comida y Atención
- e) Por nuestra filosofía

2.- ¿Cual es nuestro mayor esfuerzo como empresa ?

- a) Tener muchas ventas
- b) Atender muchos comensales.
- c) La satisfacción total del cliente.

3.- ¿ Que debes de hacer si un platillo no cuenta con la calidad y los estándares de la empresa 100 % natural ?

- a) Retenerlo hasta recibir instrucciones.
- b) Retirarlo de la mesa sin decir nada.
- c) Llamar al gerente en turno y resolverlo en conjunto

4.- Si detectas que hay un producto de mala calidad ¿ a quien se lo debes de reportar ?

- a) A personal de seguridad.
- b) Al Garrotero.
- c) Al jefe de área que corresponda el producto
- d) Al gerente en turno.

5.- Como se determina el consumo promedio de un comensal

- a) Se restan todas la propinas
- b) Se divide el total de la cuenta entre el numero total de comensales en la mesa
- c) Solo se suman los platillos mas caros.



## Examen del Área de Jugos

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
Puesto: \_\_\_\_\_ Antigüedad en la empresa: \_\_\_\_\_ Unidad: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Instrucciones : Este examen deberá realizarse en un tiempo limite de 30 minutos subrayando la respuesta correcta.

Tiempo limite 30 Minutos \_\_\_\_\_ Hora de inicio \_\_\_\_\_ Hora de termino \_\_\_\_\_

- 1.- ¿Cual es la principal razón por la cual nuestros clientes nos visitan con tanta frecuencia?  
a) Por Instalaciones    b) Por el gusto hacia nuestro menu    c) Buena Comida y Atención  
e) Por nuestra filosofía
- 2.- ¿Cual es nuestro mayor esfuerzo como empresa ?  
a) Tener muchas ventas    b) Atender muchos comensales.    c) La satisfacción total del cliente.
- 3.- ¿ Que debes de hacer si un platillo no cuenta con la calidad y los estándares de la empresa 100 % natural ?  
a) Retenerlo hasta recibir instrucciones.    b) Retirlo de la mesa sin decir nada.  
c) Llamar al gerente en turno y resolverlo en conjunto
- 4.- Si detectas que hay un producto de mala calidad ¿ a quien se lo debes de reportar ?  
a) A personal de seguridad.    b) Al Garrotero.    c) Al jefe de area que corresponda el producto  
d) Al gerente en turno.
- 5.- ¿ Quienes laboran en el área de Jugos. ?  
a) Personal de Sartenes, Personal de Plancha, Personal de Mesa Fria    b) Jugero  
c) Personal de Sartenes    d) Jefe de Jugos, Ensaladas de frutas y Extractos    e) Todas  
f) Ninguna.



### Examen del Área de Cocina.

estructura física de la Cocina.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ b) Lavar Sexo: \_\_\_\_\_ c) Plancha y  
Mesa Fria d) Sartenes y Lava Loba e) Mesa Fria, Mesa doble tarja, Porta Hielos,  
Puesto: \_\_\_\_\_ Antigüedad en la empresa: \_\_\_\_\_ Unidad: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Instrucciones : Este examen deberá realizarse en un tiempo limite de 30 minutos subrayando la respuesta correcta.

Tiempo limite 30 Minutos Hora de inicio \_\_\_\_\_ Hora de termino \_\_\_\_\_

1.- ¿Cual es la principal razón por la cual nuestros clientes nos visitan con tanta frecuencia?

- a) Por Instalaciones
- b) Por el gusto hacia nuestro menu
- c) Buena Comida y Atención
- e) Por nuestra filosofia

2.- ¿ Cual es nuestro mayor esfuerzo como empresa ?

- a) Tener muchas ventas
- b) Atender muchos comensales.
- c) La satisfacción total del cliente.

3.- ¿ Que debes de hacer si un platillo no cuenta con la calidad y los estándares de la empresa 100 % natural ?

- a) Retenerlo hasta recibir instrucciones.
- b) Retirarlo de la mesa sin decir nada.
- c) Llamar al gerente en turno y resolverlo en conjunto

4.- Si detectas que hay un producto de mala calidad ¿ a quien se lo debes de reportar ?

- a) A personal de seguridad.
- b) Al Garrotero.
- c) Al jefe de area que corresponda el producto
- d) Al gerente en turno.

5.- ¿ Quienes laboran en el área de Cocina. ?

- a) Personal de Sartenes, Personal de Plancha, Personal de Mesa Fria
- b) Jugero
- c) Personal de Sartenes
- d) Jefe de Jugos, Ensaladas de frutas y Extractos
- e) Todas
- f) Ninguna.