

APÉNDICE D

Guía de Entrevista a Capitán de Meseros

Entrevista al Capitán de Meseros

Preguntas

1. Nombre
2. Tiempo que ha laborado como Capitán de Meseros
3. Experiencia o trabajos anteriores
4. ¿Quién decidió la ubicación y numeración de las mesas y que sistema se utilizó para ello?
5. ¿Quién decidió el sistema de rotación de meseros y cual es la base de dicho sistema?
6. ¿Cómo es que un nuevo mesero aprende el proceso de servicio? ¿Existe algo escrito?
7. Explica paso a paso TODO el proceso con el que un mesero debe atender una mesa
8. ¿Cuáles son sus funciones dentro de la empresa?
9. Si pudieras ¿Qué cambiarías dentro de la empresa para poder ofrecer un mejor servicio a mesas?

Respuestas

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

8. _____

9. _____

