



APÉNDICE C

CUESTIONARIO EMPLEADOS DE SERVICIO



Indicación: Marque con una cruz cuando la respuesta sea negativa

MESEROS

A. Relación con los clientes

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. Los meseros tienen claro el concepto de servir al cliente. |
| <input type="checkbox"/> | 2. Se dispone de procedimientos escritos para dar servicio. |
| <input type="checkbox"/> | 3. Los empleados proveen a los clientes de un servicio rápido. |
| <input type="checkbox"/> | 4. Los empleados saben cuando acudir al supervisor si existe un problema. |
| <input type="checkbox"/> | 5. Los empleados tratan de satisfacer cualquier necesidad extra del cliente. |
| <input type="checkbox"/> | 6. Los empleados agradecen al cliente por su visita. |
| <input type="checkbox"/> | 7. Los empleados ponen atención en los pequeños detalles al atender al cliente. |

L. Servicio

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. El personal se presenta debidamente uniformado y aseado. |
| <input type="checkbox"/> | 2. El personal conoce perfectamente el menú (existencia, preparación, sugerencias). |
| <input type="checkbox"/> | 3. El personal es cortés al dirigirse al cliente. |
| <input type="checkbox"/> | 4. El personal está capacitado para poner correctamente la mesa, servir los alimentos y retirarlos. |
| <input type="checkbox"/> | 5. Las órdenes son tomadas rápidamente y con corrección. |

B. Higiene

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. El personal tiene prohibido fumar o utilizar goma de mascar en áreas de producción y servicio. |
| <input type="checkbox"/> | 2. El equipo y utensilios utilizados se encuentran limpios y en buen estado. |
| <input type="checkbox"/> | 3. El personal tiene un adiestramiento sobre higiene. |
| <input type="checkbox"/> | 4. Existe un plan de limpieza de las áreas de producción y servicio. |

C. Seguridad

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. El mobiliario y equipo se mantiene en buenas condiciones. |
| <input type="checkbox"/> | 4. Se le ha enseñado al personal a manejar adecuadamente los utensilios y equipo. |
| <input type="checkbox"/> | 3. Las salidas de emergencia están claramente marcadas. |
| <input type="checkbox"/> | 4. Hay equipo contra incendio y la gente sabe usarlo. |
| <input type="checkbox"/> | 5. Se mantiene limpio y seco el piso todo el tiempo. |
| <input type="checkbox"/> | 6. En caso de existir un problema grave de seguridad el personal sabe a quién notificarlo. |
| <input type="checkbox"/> | 7. El personal ha recibido un curso de primeros auxilios. |
| <input type="checkbox"/> | 8. Se cuenta con un botiquín de emergencia. |
| <input type="checkbox"/> | 9. Se prohíbe a los empleados el uso de joyas. |



D. Mantenimiento

- 1. Se supervisa que el personal haga su tarea en orden y dé un manejo adecuado al equipo.
- 2. El personal es capacitado para operar el equipo correctamente.

E. Opinión

Si tuvieras los recursos qué cambiarías del restaurante

Si pudieras que conservarías del restaurante

Por su colaboración, muchas gracias.