

**Position #2 Guest Assistant**

**Training Checklist**

**Day 1/Part 1**

- ✓  Welcome & Training Overview
- ✓  Job Description (Responsibilities, Duties & Requirements)
- ✓  Type of Companies Hiring
- ✓  Commitment to Quality
- ✓  Hospitality
- ✓  Safety and Cleanliness Procedures
- ✓  Team Work

**Day 2/Part 2**

- ✓  Attire and Personal Appearance
- ✓  How to Request Work Schedule
- ✓  Company Policies (Examples)
- ✓  Following Direction
- ✓  Role Play
- ✓  Completing Application

Instructor: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Trainee: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Location of Training Class: \_\_\_\_\_

**Posición N° 2 Asistente de Comedor**

**Lista de Verificación de la Capacitación**

**Día 1/Parte 1**

- ✓  Bienvenida y Resumen de la Capacitación
- ✓  Descripción del Trabajo (Responsabilidades, Deberes y Requisitos)
- ✓  Tipo de Empresas que Contratan
- ✓  Compromiso con la Calidad
- ✓  Hospitalidad
- ✓  Procedimientos de Seguridad y Limpieza
- ✓  Trabajo en Equipo

**Día 2/Parte 2**

- ✓  Vestimenta y Apariencia Personal
- ✓  Cómo Solicitar el Horario de Trabajo
- ✓  Políticas de la Empresa (Ejemplos)
- ✓  Siguiendo Instrucciones
- ✓  Juego de Roles
- ✓  Completando la Aplicación

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

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

Ubicación de la Clase de Capacitación: \_\_\_\_\_

## **Guest Assistant Job Description**

### **Responsibilities:**

As a guest assistant, you are an integral part of guests' dining experience. It is your job to work with and support your fellow staff members to help guests feel welcome and ensure they have a positive experience.

Your job is to take care of any responsibilities and duties that your fellow front-of-house staff cannot immediately tend to. Encourage Guests to return by using your best hospitality skills to make them feel welcome and taken care of. Remember that for many Guests, dining out is a treat. Deliver excellent service and hospitality to reinforce their choice in dining with you. You represent the company as a friendly, knowledgeable and caring industry professional inside and outside the restaurant.

Beyond helping the guests, it is your responsibility to ensure teamwork with your fellow employees through effective communication. Strive to work as a team to keep operations running smoothly.

### **Duties & Requirements:**

- Arrive on time in your uniform with a smile and be ready to work.
- Complete your daily routines with a smile and a good attitude. Get to know your Guests.
- Make sure tables are set up correctly and dishes have been taken to the kitchen for cleaning
- Ensure the cleanliness of the restaurant, tables, entrance, dining areas and restrooms to deliver a comfortable and inviting environment to guests.
- Build a strong relationship with your fellow employees and work with them as a team. This teamwork is crucial in keeping operations running smoothly. You all need to work together towards the common goal of taking care of guests.
- Oversee everything in the restaurant to help it run smoothly and ensure everyone is not overloaded.
- Approach each guest, fellow employee and situation with a positive can-do attitude. Remember the Golden Rule: Treat others the way you would like to be treated.
- Promptly communicate guests' needs with servers and your front of house supervisors. Also, be sure to handle all guest service issues in an immediate and professional manner while following the 3 A's.
- Genuinely care for and assist each guest. Ensure that no guest leaves unsatisfied.
- Follow any procedures your employer requires promptly, correctly and happily.
- Communicate with your Managers.

## **Descripción de trabajo del Asistente de Comedor**

### **Responsabilidades:**

Como asistente comedor, usted es una parte integral de la experiencia gastronómica de los clientes. Es su trabajo trabajar y apoyar a sus colegas para ayudar a los clientes sentirse bienvenidos y asegurarse de que tengan una experiencia positiva.

Su trabajo es hacerse cargo de las responsabilidades y deberes que su compañero de servicio no puede atender inmediatamente. Aliente a los clientes a regresar usando sus mejores habilidades de hospitalidad para que se sientan bienvenidos y atendidos. Recuerde que para muchos clientes, salir a cenar es una recompensa. Ofrezca un excelente servicio y hospitalidad para reforzar la elección de cenar en su restaurante. Usted representa a la compañía como un profesional amigable, conocedor y cuidadoso de la industria dentro y fuera del restaurante.

Además de ayudar a los clientes, es su responsabilidad garantizar el trabajo en equipo con sus compañeros de trabajo a través de una comunicación efectiva. Esfuércese por trabajar en equipo para que las operaciones funcionen sin problemas.

### **Deberes y Requisitos:**

- Llegue a tiempo en su uniforme con una sonrisa y esté listo para trabajar.
- Complete sus rutinas diarias con una sonrisa y una buena actitud. Aprenda a conocer sus clientes.
- Asegúrese de que las mesas estén configuradas correctamente y que los platos hayan sido llevados a la cocina para su limpieza
- Asegurar la limpieza del restaurante, las mesas, la entrada, las áreas de comedor y los baños para asegurar un ambiente cómodo y acogedor para los clientes.
- Ayude a los meseros rellenado bebidas, pasando comida a mesas o sentando a los clientes.
- Rellenar los contenedores de servicio , vacíe la basura, reemplace manteles o rellene la estación de bebidas.
- Desarrolle una relación sólida con sus compañeros y trabaje con ellos como equipo. El trabajo en equipo es crucial para que las operaciones funcionen sin problemas. Todos deben trabajar juntos hacia el objetivo común de cuidar a los clientes.
- Supervise todo en el restaurante para que funcione sin problemas y asegúrese de que nadie este sobrecargado.
- Acérquese a cada cliente, compañero y situación con una actitud positiva. Recuerde la regla de oro: trate a los demás de la manera en que le gustaría que lo traten a usted.
- Comunique de inmediato las necesidades de los clientes con los meseros y los supervisores. También asegúrese de manejar todos los problemas del servicio al cliente de manera inmediata y profesional mientras sigue las 3 A's.
- Ayude genuinamente a cada cliente. Asegúrese de que ningún cliente se vaya insatisfecho.
- Siga todos los procedimientos que su empleador requiera de manera rápida, correcta y feliz.
- Comuníquese con sus managers.

**Position #3 Sales Associate & Stocking Clerk**

**Training Checklist**

**Day 1/Part 1**

- ✓  Welcome & Training Overview
- ✓  Job Description (Responsibilities, Duties & Requirements)
- ✓  Type of Companies Hiring
- ✓  Greeting Customers/Telling them about promotions
- ✓  Customer Types (How to Best Serve Them)
- ✓  Team Work/Interactive with Co-workers & Management

**Day 2/Part 2**

- ✓  Attire and Personal Appearance
- ✓  How to Request Work Schedule
- ✓  Company Policies/Safety & Cleanliness
- ✓  How to Learn Store Products
- ✓  Offering Merchandise Options (4 w's)
- ✓  Either/Or Closes

**Day 3/Part 3**

- Credit Card Processing
- Giving Customer Change
- Closing Out Cash Draw
- Thanking Customers
- Role Play
- Completing Application

Instructor: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Trainee: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Location of Training Class: \_\_\_\_\_

*Certificate of*  
**ACHIEVEMENT**

AWARDED TO

**CZERAN ZEVELY**

Skills Training - Guest Assistant

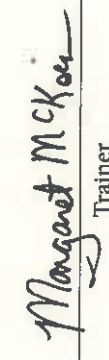
 Academy



Supported by

  
Bruce J. Butler, CEO

  
Andrew Rittler, Executive Director

  
Margaret McKee  
Trainer



11/16/2017

Date