

PERFIL PUESTO RESPONSABLE DE TIENDA LA REBONICA

(CASA DE COMIDAS PARA LLEVAR)

EMPRESA: NOVATERRA CATERING

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Es la persona responsable de la tienda en todos los aspectos: Recursos Humanos, stock, pre y post servicio, servicio y cierre del día.

FUNCIONES

1. Recursos Humanos: supervisión del personal:

- Preparar horarios y turnos de trabajo.
- Capacitar y acompañar a nuevos empleados (trabajador acompañante)
- Asignar diferentes responsabilidades a los empleados de la tienda (riders, auxiliares de tienda, ayudantes de cocina)
- Asegurarse de que cada empleado este bien uniformado y que cumple con las normas de salud, seguridad e higiene.
- Reunir al equipo cada día antes de abrir la tienda para sesión informativa sobre cambios en menús, formas de presentación en montaje de platos, cantidad de servicios que se pueden llegar a vender, noticias de la franquicia recordando la importancia de la misión y valores de la empresa.

2. Supervisar el stock de la tienda, limpieza y decoración:

- Controlar que se revisan los stocks de todo tipo de comida, bebida y no perecederos para realizar los pedidos.
- Cuida el espacio decorativo y realiza la limpieza de la zona delivery y take away.

3. Durante el servicio:

- Atiende a los clientes (riders y personal de la calle) con amabilidad y eficiencia informando sobre los posibles alérgenos que hay en los menús.
- Atender y comunicar las posibles sugerencias y reclamaciones efectuadas por los clientes en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo las normas establecidas.
- Mantiene informado al personal a través de los tickets de plataforma y pedidos TAKE AWAY para decidir las prioridades del servicio.
- En el caso de ser necesario hacer esperar informará a los clientes el tiempo que llevará el servicio.
- Conocer perfectamente el menú y valores que los sustentan lo que le permite realizar sugerencias a los clientes TAKE AWAY para las diferentes combinaciones y promociones.

- Coordinarse y comunicarse con el personal para apoyar si es necesario con el objetivo de minimizar los tiempos de montaje y servicio.
- Cobrar por caja (efectivo y tarjeta) tanto al cliente TAKE AWAY como RIDERS los cobros manuales (los que no son a través de la web) y llevar un arqueo de caja diario.

4. Al finalizar el servicio:

- Realizar un informe diario después de cada servicio:
 - Número de clientes atendidos.
 - Facturación e ingresos atendidos.
 - Incidencias y alimentos devueltos a cocina.
 - Problemas que surgieron durante el servicio.
 - Ausencias por bajas médicas del personal.

PERFIL

- Formación grado medio o superior Hostelería o experiencia al menos de 2 años como ayudante de cocina.
- Ser mayor de edad (18 años).
- Residir en la provincia de Valencia.
- Disponibilidad **para trabajar de lunes a domingo**.
- Capacidad **de** aprendizaje.
- Don **de** gentes.
- Experiencia de al menos 1 año en atención al cliente en tienda, comercio, hostelería.
- Se valora experiencia en hostelería tanto en cocina como en sala.

FORMACIÓN

- Carné de manipulador de alimentos.
- Se valoran habilidades con programas informáticos básicos.
- Se valoran los idiomas: inglés/francés/italiano

ACTITUDES

1.- Conocimiento del producto

Es importante que conozca todas las recetas y a siguiente información de cada una:

- Los ingredientes que lleva (aunque lo ponga en la ficha técnicas)
- Cantidad a servir de cada receta.
- Alérgenos.
- Como se calienta.

2.- La atención

Una persona que escuche a los clientes para ofrecerles lo que realmente quieren. Preguntar sutilmente por qué canal nos ha conocido, observar el comportamiento de los clientes.

Poner atención a la hora de atenderlos. Preguntar acerca de la satisfacción si son clientes habituales por su nombre propio y detectar que están diciendo sin decirlo

3.- Paciencia

Calma para lograr una comprensión total de los problemas y necesidades del cliente..

4.- Comunicación clara y positiva

Persona que llegue al problema rápidamente y comunique a la perfección las dudas de los clientes para no causarles más confusión.

Persona que no sea negativa a la hora de dar respuestas, en lugar de decir que “no tenemos un producto en existencia”, mejor enfócase en darle solución al cliente, por ejemplo dándoles una fecha estimada en que volverán a surtir el producto.

5.- Habilidad de manejo del tiempo

Este es un aspecto fundamental a la hora de servir la comida pues es una hora donde la gente tiene hambre y quiere irse a comer. Preparar el pedido y a la vez seguir manteniendo un contacto visual o verbal informando al cliente constantemente de los tiempos que tarde en prepararse el pedido (si hay algo de horno, etc)

6.- Enfocarse hacia una meta

Otra de las cualidades que debe tener una persona de servicio al cliente es trabajar duro para cumplir sus metas, pero antes debe conocerlas a la perfección y entender que su trabajo, más su esfuerzo por lograr la felicidad del cliente, ayudarán a otorgar la mejor atención y a que la marca sea reconocida por ello.

Si uno de los objetivos es subir el ticket medio o hacer que entren más clientes, es importante que conozca cual puede ser la manera de que esto ocurra.

7.- Persuasión

Una persona con cualidad de persuasión para convencer a los clientes interesados de que el producto es el adecuado para ellos.

¡Que el cliente no se vaya sin saber las bondades del producto y del proyecto!

8.- Tenacidad

Persona con disposición a solucionar problemas.

9.- Habilidad de resolver problemas

Que cliente se vaya con esa sensación de que hicieron todo lo que se tenía al alcance para resolver su problema.

10.- Ganas de aprender

Una persona con ganas de aprender

SE OFRECE:

Jornada de 10:00 a 15:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 17:00 (en fines de semana alternos) siempre descansando 2 días a la semana seguidos.

Jornada de 29 horas + pacto con posibilidad de realizar más jornada.

Salario según convenio en categoría III y perfil del candidato/a.

CENTRO DE TRABAJO:

Calle Sueca 71, 46004 Valencia