

Profilo | front of house team leader

cosa fai da wagamama?

diventa la persona più entusiasta in sala. mostra al tuo team il significato di una customer experience brillante e aiuta a realizzare servizi eccellenti. sii ambizioso e impara nuove skills come primo step verso il management

Sei interessato a candidarti per questa posizione? mandaci il tuo curriculum a info@wagamama.it

Area	Azioni	Come riconoscere un brillante front of house team leader
Valori del brand	<ul style="list-style-type: none"> - mostrare i valori di wagamama durante lo svolgimento delle proprie mansioni: onestà, brillantezza e diversità - motivare e ispirare il team per consegnare un servizio clienti brillante durante il proprio turno - capire la modalità di servizio wagamama e condivide la propria conoscenza con i membri del suo team - supportare il management per aiutare il ristorante a raggiungere gli obiettivi prefissati, motivando i membri del team wagamama per performare secondo gli standard 	<ul style="list-style-type: none"> - ha il livello più elevato di energia nel ristorante - incoraggia il team a mantenere la propria personalità pur consegnando un servizio clienti eccellente - ha un'attitudine amichevole, accogliente nei confronti del proprio team e li motiva ad agire nella stessa maniera nei confronti dei clienti
Cibo eccezionale	<ul style="list-style-type: none"> - assicurare che la qualità del cibo sia consistente sviluppando conoscenze riguardo le specifiche - se il cibo non rispetta gli standard wagamama, informare il front of house manager e assicurare che le lamentele/ richieste vengano gestite prontamente - sviluppare un interesse genuino per il cibo di wagamama e iniziare ad avvicinarsi ai sapori, alla storia dei piatti etc. - essere capace di descrivere ogni piatto e gli ingredienti ad ogni cliente e membro del team 	<ul style="list-style-type: none"> - mostra interesse nelle operazioni in cucina - ha una buona conoscenza degli ingredienti nei diversi piatti - identifica velocemente il cibo che non rispetta le specifiche e informa il manager, chiedendo agli chef di rettificare il problema velocemente
Customer experience eccellente	<ul style="list-style-type: none"> - assicurare che tutti i membri dello staff in sala conoscano i 10 step del servizio wagamama e ne capiscano l'importanza - gestire efficacemente le richieste dei clienti in maniera amichevole e trasferire al manager in servizio il potenziale problema - rendere consapevoli i clienti di nuovi elementi sul menu o di cambiamenti apportati ai piatti - up-sell efficiente dei piatti - presentare tutti i piatti sul menu wagamama, stimolando l'esperienza in ristorante - mantenere la calma durante servizi affollati e aiutare i membri del team nel rimanere focalizzati durante i propri turni - osservare costantemente i membri del team/ ristorante per anticipare qualsiasi problema, portandoli all'attenzione del manager in servizio - consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo e dell'impatto che può avere sulla percezione del brand da parte dei clienti 	<ul style="list-style-type: none"> - incoraggia il team nel fare uno sforzo per capire i bisogni dei clienti e adegua il servizio di conseguenza - assicura una customer experience eccellente, diventando il modello da seguire per il team - è capace di lavorare con una minima supervisione da parte del general manager

<p>Persone e team brillanti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - essere coinvolto in tutti i servizi, cercando modi per aiutare le altre persone del team - lavorare assicurando una performance consistente e diventare un membro degno di fiducia per il management team - mostrare orgoglio naturale nello svolgimento del proprio lavoro e cercare elementi di miglioramento - accettare responsabilità aggiuntive legate al proprio ruolo e capire l'impatto che ha sulla percezione del brand da parte del cliente - guadagnare facilmente fiducia e supporto dagli altri membri del team - assistere i manager per mantenere il ristorante pulito, scrivendo correttamente i rota di pulizia e seguire le pulizie degli altri membri del team - programmare efficacemente i periodi di riposo per i membri del team durante i turni 	<ul style="list-style-type: none"> - mostra un interesse genuino nello sviluppare ed identificare le persone con un potenziale per il management - è capace di consegnare brief ispirazionali ed efficaci al team - mostra impegno nel mantenimento degli standard wagamama e aiuta altri membri del team che hanno bisogno di aiuto/supporto - è ambizioso e volenteroso di sfruttare le opportunità di carriera disponibili da wagamama - cerca attivamente responsabilità aggiuntive e ha voglia di progredire nella propria carriera - suggerisce al general manager metodi di migliorare i processi nel ristorante
<p>Risultati consegnati</p>	<ul style="list-style-type: none"> - avere buona conoscenza delle regole e procedure della sicurezza sul posto di lavoro - programmare efficacemente le pause dello staff - raggiungere gli obiettivi fissati dal manager - lavorare con il team per assicurare che il ristorante sia mantenuto pulito secondo gli standard più elevati - gestire efficacemente il proprio reparto senza essere supervisionato dal manager 	<ul style="list-style-type: none"> - riceve feedback positivi dai clienti - supera tutti i controlli dei "clienti mistero" - supera tutti i controlli interni qscd - comprende e segue le regole e procedure aziendali

Sei interessato a candidarti per questa posizione? mandaci il tuo curriculum a info@wagamama.it