

Profilo | front of house manager

cosa fai da wagamama?

diventa il modello di eccellenza wagamama in termini di servizio. sii attento ai dettagli e alla qualità. impegnati nel creare una customer experience eccellente e motiva e gestisci il team per consegnare il miglior servizio wagamama

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

Area	Azioni	Come riconoscere un brillante front of house manager
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 a consegnare un servizio clienti brillante durante il proprio turno- essere sempre visibili in ristorante durante il proprio turno per motivare e guidare il team- aiutare il general manager all'interno del ristorante per performare al meglio, cercando costantemente nuovi e migliori modi di fare le cose- agire come modello wagamama per il team dando l'esempio	<ul style="list-style-type: none">- livello più elevato di energia nel ristorante- incoraggia il team nel mantenere la propria personalità pur consegnando un servizio clienti eccellente- 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">- dare feedback, in maniera positiva, ai team in cucina sulla qualità del cibo se non all'altezza degli standard wagamama- fare training e assessment in maniera regolare sulle conoscenze dei membri del team relative ai menu wagamama per assicurare una buona conoscenza dei propri prodotti- sviluppare un interesse genuino per il cibo di wagamama e sviluppare una comprensione dei sapori, della storia dei piatti etc.- essere capace di insegnare ai membri del team come suggerire i contorni che meglio accompagnano i piatti principali	<ul style="list-style-type: none">- lavora attivamente con gli chef per capire le operazioni in cucina ed è responsabile di sviluppare una propria conoscenza a riguardo- ha una buona conoscenza degli ingredienti dei piatti- identifica velocemente il cibo che non rispetta le specifiche, chiedendo agli chef di rettificare il problema velocemente

<p>Customer experience eccellente</p>	<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 - insegnare e motivare i membri del proprio team a capire i bisogni dei clienti e adeguare il proprio servizio di conseguenza, mantenendo tuttavia la propria personalità - gestire efficacemente le richieste dei clienti in maniera amichevole - incoraggiare il team a informare i clienti su nuovi elementi nel menu o eventuali cambiamenti apportati ai piatti - garantire che il team lavori alla giusta velocità durante i servizi per assicurare che i clienti siano serviti prontamente e che i tempi del servizio siano mantenuti al minimo - rimanere calmi durante servizi affollati e assicurare che i membri del team siano focalizzati durante il turno - essere in grado di reagire velocemente alle lamentele dei clienti per garantire che siano risolte prima che i clienti lascino il ristorante - osservare costantemente i membri del team/ ristorante per anticipare qualsiasi problema e prendere azioni correttive 	<ul style="list-style-type: none"> - agisce come modello per il team, fornendo un servizio clienti eccellente - è capace di lavorare con una minima supervisione da parte del general manager - cerca sempre modi per migliorare le capacità di servizio el team
<p>Persone e team brillanti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - lavorare assicurando una performance consistente guadagnare la fiducia per il management team - mostrare orgoglio nello svolgimento del proprio lavoro e cercare elementi di miglioramento - comunicare velocemente qualsiasi problema durante il proprio turno agli altri manager e general manager - ascoltare i feedback dei manager sulla performance, facendo gli aggiustamenti necessari - guadagnare facilmente fiducia e supporto dagli altri membri del team - comprensione dei budget/ gestione della manodopera etc. e abilità nel lavorare con il general manager per sviluppare la propria conoscenza in merito 	<ul style="list-style-type: none"> - mostra un interesse genuino nello sviluppare e 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 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"> - buona conoscenza delle regole e procedure della sicurezza sul posto di lavoro - motivare e gestire il team per superare in maniera consistente tutti i controlli del “clienti mistero” e aumentare il gwr score - riceve feedback positivi dai clienti per la loro visita al ristorante - reagire velocemente ai cambiamenti nel servizio e prendere le decisioni necessarie - gestire efficacemente i livelli di staff e prendere le decisioni appropriate per assicurare che i budget del personale sia in linea con gli standard aziendali - essere in grado di aumentare la spesa media per persona nel ristorante, insegnando e motivando efficacemente i team - raggiungere i target fissati 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