Opdrachten praktijksituaties ober

De ober is ook de gastheer/-vrouw van het bedrijf.

Het is een belangrijke taak.

De gasten zien de kelner het eerst. Het is hun eerste indruk van het bedrijf.

De kelner ontvangt de gasten altijd vriendelijk.

De kelner is bereid de gasten te helpen.

Opdracht 1

Wat zeg je als gasten het restaurant binnenkomen?

………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………

In het restaurant kan de regel bestaan dat er alleen gereserveerd wordt voor gasten die willen eten.

Je moet nooit direct een gast een tafel weigeren.

Opdracht 2

Als er een gast komt en die zegt: “Ik wil alleen maar iets drinken”, wat zeg jij dan?

………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………

Het kan ook in jouw restaurant voorkomen dat er klachten zijn.

Tips bij het oplossen van klachten:

• zeg vriendelijk ‘Neemt u me niet kwalijk’;

• zoek nooit onnodige excuses;

• beschuldig nooit een collega;

• ga nooit met een klant in discussie;

• probeer de gast tevreden te stellen.

Opdracht 3

Wat doe/zeg jij in de volgende situaties:

a. De klant zegt ‘Dit is niet genoeg, dit is veel te weinig!’.

………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………

b. De klant zegt: ‘Dit eten valt mij erg tegen!’.

Hoe zou jij reageren?

………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………

c. De klant zegt: ’Deze soep is koud!’

Wat ga je doen?

………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………

De situaties van opdracht 3 gaan jullie ook spelen