

OTTOBITE

Garson Davranışları ve İş Önceliği Rehberi

Amaç:

- Bu doküman, OTTOBITE salon servisinde görev alan tüm servis personelinin;
 - Doğru davranış biçimini benimsemesi,
 - Yoğun servis anlarında doğru iş önceliğini kurabilmesi,
 - Salon düzenini ve misafir memnuniyetini koruyabilmesiamacıyla hazırlanmıştır.
- Bu rehber okunmak için değil, **uygulanmak için** hazırlanmıştır.

1. Garsonluk Bilinci ve Temel Zihniyet

- Garsonluk yalnızca sipariş almak değildir.
- Garson, salonun temposunu, misafirin ruh halini ve servisin akışını yönetir.

Misafir, işletmeyi;

- Garsonun bakışından,
- Konuşma tarzından,
- Salondaki duruşundan

anlar ve değerlendirir.

OTTOBITE’de garson:

- Göz önündedir
- Dikkatlidir
- Sorumluluk sahibidir

-Şu unutulmamalıdır:

Garsonun davranışı, işletmenin kalitesini temsil eder.

2. Temel Garson Davranış Kuralları

- Bu bölümde yer alan kurallar tartışmaya açık değildir.
- Tüm servis personeli tarafından eksiksiz uygulanır.

// Duruş ve Salon İçindeki Tavr

- Garson salonda **dik ve hazır** durur

- El cepte gezilmez
- Kollar bağıli şekilde durulmaz
- Duvara yaslanılmaz
- Boş boş ayakta beklenmezGarson salondayken:
 - “Her an çağrılabilirim” bilinciyle hareket eder.

// Masaya Yaklaşma ve İletişim

- Masaya yaklaşırken göz teması kurulur
- Masaya sırt dönölerek konuşulmaz
- Misafirin yüzüne bakmadan sipariş alınmaz

Kullanılmaması gereken ifadeler:

- “Bir saniye”
- “Dur bakayım” • “Yoğunum”

Kullanılması gereken yaklaşım:

- “Hemen ilgileniyorum”
- “Şimdi yardımcı oluyorum” - Ton sakın, net ve kontrollü olmalıdır.

// Salon İçinde Davranış Disiplini

- Personel kendi arasında yüksek sesle konuşmaz
- Gülüşmeler misafir dikkatini çekecek seviyede olmaz
- Telefon kesinlikle kullanılmaz

Şef salondayken:

- Garson görünür olur
- Kaçmaz
- Saklanmaz

3. Yoğun Serviste Garsonun Düşünme Şekli

- Bu bölüm, servis kalitesini doğrudan belirler.
- Yoğunlukta hızlı olmak değil, **doğru öncelik vermek** önemlidir.
- Panik, hatayı artırır.
- Öncelik, düzeni sağlar.

// Doğru İş Önceliği Sıralaması

OTTOBITE servisinde garson şu sırayı bilmelidir:

- Yeni gelen misafir / boş masa
- Sipariş vermek isteyen masa
- Servisi çıkan masa
- Hesap isteyen masa
- Diğer işler

Bu sıralama yoğunlukta değişmez.

Her servis türü;

- Dikkat,
 - Düzen,
 - Misafirle doğru iletişim
- gerektirir.

Garson servis türüne göre zihinsel olarak hazırlanmalı ve her servisi aynı profesyonellikle yürütmelidir.

// Aynı Anda Her Şey Yapılmaz

- Aynı anda 5 masaya yetişmeye çalışılmaz
- Bir işi yarım bırakıp diğerine geçilmez
- Yapılan iş tamamlanır, sonra diğerine geçilir

Şef yönlendirmesi her zaman önceliklidir.

4. Yoğun Serviste Yapılmaması Gereken Davranışlar

Aşağıdaki davranışlar servis kalitesini düşürür ve kabul edilmez:

- “Ben o masaya bakmıyorum” demek
- Masayı görmezden gelmek
- Mutfaktan veya salondan kaçmak
- Şefe savunma yapmak
- Misafir önünde tartışmak

Bu davranışlar OTTOBITE servis anlayışına uygun değildir.

5. Garson – Salon Şefi İlişkisi

Salon şefi, servisin düzeninden sorumludur.

Garson şunu bilmelidir:

- Şef uyarısı kişisel değildir
- Şef yönlendirmesi tartışılmaz
- Servis sırasında savunma yapılmaz

Servis anında uygulama yapılır,
değerlendirme servis sonrası yapılır.

7. Açılış ve Kapanış Disiplini

Açılış ve kapanış saatlerinde uyuşukluk kabul edilemez.

- Yavaş hareket etmek
- Eğlence modunda çalışmak
- Sürekli sohbet halinde olmak
- 0.5x hızla iş yapmak

kabul edilemez davranışlardır.

Açılış ve kapanış:

- Dikkat ister
- Odak ister
- Disiplin ister

Açılış ve kapanış ne kadar düzgün yapılırsa, vardiya o kadar rahat geçer.

8. İş Hızı ve İş Önceliği Bilinci

Bir garson şunu bilmelidir:

- 3 dakikalık bir iş 15 dakikaya uzatılamaz
- Yavaşlık beceri değildir
- Odağın dağılması iş aksatır

Kendi postasında yapacağı 4 basit işi;

- Sohbet ederek
- Etrafla ilgilenerek
- Önceliği yanlış belirleyerek

uzatmak kabul edilemez.

İşte olduğunu bilmek ve buna göre davranmak zorunluluktur.

9. İş Esnasında Tutum ve Beden Dili

Servis sırasında:

- Sürekli şikâyet etmek
- Yakınmak
- Uflamak, puflamak
- Yüz mimikleriyle ima yapmak

kesinlikle kabul edilemez.

Garsonun yüz ifadesi ve beden dili;

- Misafire
- Takım arkadaşlarına
- Operasyona

olumsuz yansır.

10. Gruplaşma, Dedikodu ve İletişim Sorunları

- Gruplaşma
- Dedikodu
- Kulis yapmak

OTTOBITE çalışma düzenine aykırıdır.

Farklı departman şefleriyle veya personelleriyle:

- Tartışmaya girmek
- Münakaşa yaşamak

kabul edilemez.

Sorunlar servis dışında ve doğru kanallarla(Herhangi bir departmandan birisiyle bir sorun yaşandıysa kişisel değil o departmanın şefiyle iletişime gecilmelidir.) iletilir.

11. Kurallara Uyum ve Profesyonel Davranış

Yönetim tarafından belirlenen kuralları:

- Esnetmek
- Suistimal etmek

- Kendi lehine yorumlamak

kabul edilemez.

Herkes:

- İş esnasında uyumlu olmak
- Kendi görevini en iyi şekilde yapmak

zorundadır.

12. Molalar ve Görev Takibi

- Hiçbir personel başka bir personelin molasını takip etmez
- Molalar yönetim tarafından düzenlenir

Bu konuda bireysel kontrol veya yorum yapılmaz.

13. Posta Yönetimi ve Masa Kontrolü

Garson kendi postasındaki masalardan tamamen sorumludur.

Sürekli uyarılan durumlar:

- Toplanmamış peçeteler
- Islak mendil çöpleri
- Şişe boşları
- Değiştirilmemiş kül tablaları
- Masa üzerindeki müşteri çöpleri

İyi bir garson kendi postasındaki 5 masayı eksiksiz yönetir.

Sürekli uyarı gerektiren çalışma kabul edilemez.

14. Kişisel Görünüm ve Kıyafet Disiplini

- Bayan personel saçını açık kullanamaz
- İş kıyafeti ne ise o giyilir
- Kıyafet dışında kişisel yorum yapılmaz

Görünüm işletmenin ciddiyetini yansıtır.

15. İletişim Bilinci (EN ÖNEMLİ KONU)

OTTOBITE servisinin en önemli unsuru **iletişimdir**.

- Servisin hatasız ilerlemesi

- Posta kontrolü
- Yoğunluk yönetimi

ancak doğru iletişimle sağlanır.

Posta terk edilecekse:

- Takım arkadaşları bilgilendirilir
- Şef haberdar edilir

Habersiz posta terk edilemez.

16. Hiyerarşi ve Saygı

- Hiçbir personel başka bir personele üstü gibi davranamaz
- Yetki yalnızca görev tanımıyla sınırlıdır

Saygı karşılıklıdır ve herkes için geçerlidir.

17. İşe Zamanında Gelme Disiplini

İşe geç kalmak;

- Operasyonu aksatır
- Takım arkadaşlarını zor durumda bırakır
- Servis düzenini bozar

Geç kalmak bir alışkanlık hâline gelemmez.

Her personel vardiyasına:

- Zamanında
- Hazır
- İşe odaklanmış şekilde

başlamak zorundadır.

18. Masa Kalkış Sonrası Temizlik Bilinci

Misafir kalktığında yalnızca masa üstü değil;

- Masa altı
- Sandalyeler
- Genel düzen

kontrol edilir.

Masa altına faraş atılmadan yeni misafir alınmaz.

Temizlenmeyen masa, yarım yapılmış iştir.

19. Yardımlaşma ve Takım Bilinci

Servis bireysel değil, ekip işidir.

- Kendi postasında işi olan garson çalışır diğer postadaki garson müsaitse destek verir.

Eğer:

- Senin aklında 5 iş varsa diğer posta boş duruyorsa Yardım istemek zorunluluktur.

20. İletişimde Esneklik ve Açıklık

Servisin aksamaması için:

- Herkes birbirine konuşabilmelidir
- Kimse bir şey söylemeye çekinmemelidir

Bir personel, başka bir personele bir şey demeye çekinirse iş aksar.

İletişimde:

- Esneklik
- Açıklık
- Netlik

zorunludur.

21. Sessiz Tepki ve İma Yasağı

- İmalı konuşmalar
- Sessiz tepkiler
- Yüz mimikleriyle mesaj verme

kabul edilemez.

Sorun varsa açıkça ve doğru yerde dile getirilir.

22. Boş Durma ve Oyalama Yasağı

Servis sırasında:

- Boş boş gezmek
- Oyalandığı izlenimi vermek
- Gereksiz hareketlerle zaman harcamak

kabul edilemez.

Her an yapılacak bir iş vardır.

23. Alan Sahiplenme Bilinci

Her garson kendi alanını sahiplenir.

- "Orası benim alanım değil" yaklaşımı yoktur
- Salon herkesindir

İhtiyaç olan yerde destek olunur.

24. Mutfak ve Bar ile İletişim

Mutfak ve bar:

- Tartışma alanı değildir
- Emir verilen yer değildir

İletişim saygılı ve net olmalıdır.

25. Yoğunlukta Sessiz ve Kontrollü Çalışma

Yoğunluk:

- Ses yükseltme
- Koşturma
- Panik

sebebi değildir.

Kontrollü çalışan garson, yoğunluğu yönetir.

26. Misafir Önünde Ekip Disiplini

Misafir önünde:

- Uyarı yapılmaz
- Tartışılmaz
- Rol kesilmez

Tüm ekip tek vücut gibi görünmelidir.

27. Kişisel Sorunları İşe Yansıtma

Kişisel problemler:

- Yüz ifadelerine
- Tavırlara
- Konuşmalara

yansıtılamaz.

28. İş Bitmeden Rahatlama Yasağı

İş bitmeden:

- Rahatlama
- Dağılma
- Tempo düşürme

kabul edilemez.

29. Tekrar Eden Hatalar

Aynı hatanın sürekli yapılması:

- Dikkatsizliktir
- Umursamazlıktır

Kabul edilemez.

30. Kendi Kendini Kontrol Etme

İyi bir garson:

- Uyarı beklemez
- Kendini kontrol eder
- Eksiklerini fark eder

31. Vardiya Boyunca Hazır Olma

Vardiya boyunca:

- Zihinsel
- Fiziksel

olarak hazır olmak zorunludur.

32. Gereksiz Yorum ve Mizah Yasağı

Servis sırasında:

- Gereksiz şaka
- Aşırı samimiyet

kabul edilemez.

33. Görev Tanımına Sadakat

Herkes kendi görev tanımını içinde hareket eder.

Yetki aşımı yapılamaz.

34. Ortak Amaç Bilinci

Herkesin ortak amacı:

- Düzgün servis
- Hatasız operasyon
- Memnun misafir

Olmalıdır.

35. QR Değerlendirme ve Misafir Geri Bildirimi

Servis kalitesinin ölçülmesi için:

- İsim verilerek selamlanmalıdır
- Servis sahiplenilmelidir
- Misafir görmezden gelinemez

“Merhaba, ben Ahmet. Servisinizle ben ilgileneceğim.”

QR Talebi ve Zamanlama:

- Servis bitimi beklenir
- Sohbet bölünmez
- Baskı kurulmaz

“Sizleri ağırlamak bir keyifti. Hizmet kalitemiz hakkındaki olumlu geri bildirimleriniz, ekibimiz için motivasyon kaynağı olacaktır.”

İletişim ve Tavır:

- Göz teması
- Nötr ve nazik yüz ifadesi
- Profesyonel mesafe

zorunludur.

Savunma, ima ve gereksiz mizah **kabul edilemez.**

Her garson, servisinin puanlanacağı bilinciyle hareket eder.

36. Memnuniyetsizlik Yönetimi ve Çözüm Süreci

Misafir şikayeti veya olumsuz geri bildirim durumunda:

- İlgili yöneticiye anında haber verilir

- Personel kendi başına karar almaz
- Kişisel çözüm sürecine girilmez

Yönetici bilgilendirmesi zorunludur.

İnisiyatif ve Esneklik:

- Misafirin mutlu ayrılması esastır
- **Operasyonel kurallar yönetici kontrolünde esnetilebilir**

Bilgilendirme Yükümlülüğü:

Sunulan çözüm, "istisnai bir durum" olduğu vurgulanarak misafire aktarılır.

Örnek Diyalog:

"Normalde kahvaltı servisimiz 13:00'te sona ermektedir; ancak bugün mutfağımızla görüşerek **size özel bir istisna sağladık**. Keyifli bir deneyim dileriz."

Kendi başına kural esnetmek veya sorunu gizlemek kabul edilemez.

37. Koordineli Mola ve İş Akışı Yönetimi

Servis akışının kesintisiz ilerlemesi için:

- Birbiriyle bağlantılı birimler aynı anda molaya çıkamaz.
- Mola planlaması, operasyonel boşluk yaratmayacak şekilde yapılır.
- Ekip içi koordinasyon mola öncesinde tamamlanır.

Hizmetin sürekliliği esastır.

Birim Çakışması:

- Bar / Bar
- Servis / Servis
- Kasa / Vitrin

Aynı görev tanımına sahip veya birbirini yedeklemesi gereken bu birimlerin, aynı anda mola planlaması kabul edilemez.

Kritik Kural:

Mola saatlerinde bireysel istek değil, **operasyonel ihtiyaç** önceliklidir. Yönetici onayı ve birimler arası mutabakat **zorunludur**.

38. Boş Toplama ve Tepsi Düzeni

Servis güvenliği ve operasyonel hız için:

- Ağırılık merkezde toplanmalıdır
- Büyükten küçüğe doğru istifleme yapılmalıdır
- Kırılma riski olan parçalar ayrıştırılmalıdır

Tepsi Dengesi:

- Ağır ve büyük parçalar merkeze yerleştirilir
- Bardaklar ve tabaklar kontrolsüz şekilde yığılamaz

Hatalı İstifleme:

- Dengesi bozuk yükleme
- Görüşü engelleyecek yükseklikte yığma
- Tabakların kaymasına neden olacak dizim

kabul edilemez.

Düzenli dizilen tepsi; profesyonel görünüm ve iş güvenliği için zorunludur.

39. Misafir Karşılama ve Proaktif Takip

Salonun canlılığı ve misafir konforu için:

- Kapıdan giren her misafir anında fark edilmelidir.
- Göz teması ve tebessüm ile "Hoş geldiniz" karşılaması yapılır.
- Misafir, masaya yerleşene kadar eşlik edilir.

Müşteri kapıda bekletilemez, görmezden gelinemez.

İhtiyaç Hissetme (Proaktif Hizmet):

- Misafir garsonu aramaz; garson misafiri izler.
- Biten içecekler, azalan peçeteler ve boşalan tabaklar takip edilir.
- Misafirin çevreye bakması veya el kaldırması "hizmet gecikmesi" olarak kabul edilir.

Takip Esasları:

- Boşalan bardağın yenilenmesi teklif edilir.
- İhtiyaç duyulmadan peçete/servis desteği sağlanır.
- Misafirle göz teması kurmak için salon sürekli taranır.

Misafiri el kaldırmaya veya seslenmeye mecbur bırakmak kabul edilemez.

40. Hazırlık ve Arka Plan (Back) İşleri Yönetimi

Servis kalitesinin sürekliliği için:

- Çatal-bıçak silme
- Takım ve ekipman çekme
- İstifleme ve düzenleme

işleri, servis yoğunluğu ve misafir trafiğine göre planlanır.

Öncelik Sıralaması:

- Misafir her zaman hazırlık işlerinden önceliklidir
- Salon boş bırakılarak arka plana odaklanılamaz
- Yoğunluk anında büyük çaplı hazırlık işlerine girilmesi

kabul edilemez.

Zamanlama ve Uygulama:

- Hazırlıklar servis öncesi veya saatin saatlerinde tamamlanır.
- Mutfaktan takım çekme ve silme işlemleri misafiri rahatsız etmeyecek şekilde sessizce yürütülür.
- Eksikler, servis krize girmeden proaktif (önceden) olarak giderilir.

Servis önceliği esastır.

Arka plan işleri, servis akışını engellemek için değil, desteklemek içindir.

41. Operasyonel İletişimde Netlik ve Kısalık

Hızlı ve hatasız iş akışı için:

- İletişim en az kelimeyle, en net şekilde kurulmalıdır.
- Uzun açıklamalar yerine sonuç odaklı cümleler seçilir.
- Mesaj, karşı tarafın işini aksatmayacak hızda aktarılır.

"3 kelimeyle anlatılabilecek bir durum, gereksiz detaylarla uzatılamaz."

Uzun ve Karmaşık Anlatım:

- Dinleyicinin odağını dağıtır
- Diğer işlerin unutulmasına neden olur
- Operasyonu yavaşlatır

Anlatım Bozukluğu ve Karmaşa:

- Olayı saptırmak
- Konuyu dolandırmak
- Gereksiz detaylara girmek

kabul edilemez.

Hızlı, doğrudan ve net iletişim zorunludur.

42. Son Hatırlatma

OTTOBITE’de çalışmak;

- Disiplin
- Dikkat
- Takım bilinci

ister.

Bu rehberde yer alan tüm maddeler uygulanmak zorundadır.

Ana Fikir: OTTOBITE çatısı altında hangi birimde olursak olalım, her birimiz markamızın yaşayan birer temsilcisiyiz. Temel değerimiz; birimler arası kusursuz bir uyum ve yüksek sorumluluk bilinciyle hareket ederek, misafirlerimize yalnızca bir hizmet değil, disiplin ve nezaketle örülmüş bir deneyim sunmaktır. Bizim için başarı; mutfaktan kasaya, servisten bara kadar her noktada aynı profesyonel tavrı sergileyen "tek bir ekip" olabilmektir.

