Zadania wykonywane przez hostessę:

1. Witanie i żegnanie gości oraz oprowadzanie ich po terenie wydarzenia
2. Udzielanie informacji o firmie lub produkcie oraz zachęcanie do ich wypróbowania
3. Rozdawanie ulotek, gadżetów i próbek
4. Dbanie o przyjemną atmosferę i profesjonalny wizerunek firmy
5. Pozowanie do zdjęć z uczestnikami wydarzenia
6. Próbkowanie pizzy i innych produktów gastronomicznych
7. Prezentowanie oferty i menu pizzerii
8. Obsługa klientów i przyjmowanie zamówień

1. Witanie i żegnanie gości oraz oprowadzanie ich po terenie wydarzenia:

* przyjmowaniu klientów wchodzących do pizzerii i kierowaniu ich do wolnych stolików;
* przedstawianiu oferty i menu pizzerii oraz doradzaniu w wyborze dań i napojów;
* zapewnianiu miłej i profesjonalnej obsługi oraz dbaniu o zadowolenie klientów;
* żegnaniu klientów wychodzących z pizzerii i dziękowaniu im za wizytę;
* zachęcaniu klientów do ponownego odwiedzenia pizzerii lub skorzystania z innych usług (np. dostawy, catering);
* prezentowaniu promocji, konkursów lub innych atrakcji organizowanych przez pizzerię.

2. Udzielanie informacji o firmie lub produkcie oraz zachęcanie do ich wypróbowania:

* prezentowaniu klientom historii, misji i wartości pizzerii oraz jej oferty gastronomicznej i dodatkowych usług (np. dostawa, catering, organizacja imprez);
* odpowiadaniu na pytania klientów dotyczące składu, przygotowania i alergenów w produktach pizzerii oraz udzielaniu porad i rekomendacji;
* organizowaniu degustacji i samplingu pizzy i innych dań oraz zachwalaniu ich smaku i jakości;
* informowaniu klientów o promocjach, konkursach i innych atrakcjach organizowanych przez pizzerię oraz zachęcaniu do wzięcia w nich udziału;
* budowaniu pozytywnego wizerunku pizzerii i lojalności klientów poprzez profesjonalną i przyjazną komunikację.

3. Rozdawanie ulotek, gadżetów i próbek:

* przygotowaniu i ustawieniu materiałów promocyjnych (np. ulotek, katalogów, wizytówek) i gadżetów reklamowych (np. długopisów, breloków, magnesów) z logo i nazwą pizzerii;
* rozdawaniu ulotek i gadżetów osobom przechodzącym obok pizzerii lub odwiedzającym jej stoisko na targach lub eventach;
* organizowaniu degustacji i samplingu pizzy i innych produktów pizzerii oraz zachwalaniu ich smaku i jakości;
* informowaniu o promocjach, konkursach i innych atrakcjach organizowanych przez pizzerię oraz zachęcaniu do skorzystania z nich;
* budowaniu pozytywnego wizerunku pizzerii i lojalności klientów poprzez profesjonalną i przyjazną komunikację.

4. Dbanie o przyjemną atmosferę i profesjonalny wizerunek firmy:

* uśmiechaniu się i byciu życzliwym wobec klientów i gości;
* zachowywaniu się kulturalnie i zgodnie z zasadami dobrego wychowania;
* reprezentowaniu firmy lub produktu w sposób pozytywny i wiarygodny;
* ubieraniu się elegancko i schludnie zgodnie z dress code’em firmy;
* dbaniu o higienę osobistą i estetykę stanowiska pracy;
* rozwiązywaniu ewentualnych problemów i konfliktów w sposób dyplomatyczny i uprzejmy;
* współpracowaniu z innymi hostessami i pracownikami firmy;
* szanowaniu opinii i potrzeb klientów i gości.

5. Pozowanie do zdjęć z uczestnikami wydarzenia:

* zgadzaniu się na robienie zdjęć z klientami i gośćmi, którzy odwiedzają pizzerię lub jej stoisko na targach lub eventach;
* uśmiechaniu się i prezentowaniu profesjonalnego i przyjaznego wizerunku firmy;
* trzymaniu w ręku lub ubieraniu się w gadżety reklamowe z logo i nazwą pizzerii;
* zachęcaniu do robienia zdjęć z produktami pizzerii (np. pizzą, napojami, menu);
* udostępnianiu zdjęć na mediach społecznościowych z odpowiednimi hashtagami i oznaczeniami pizzerii.

6. Próbkowanie pizzy i innych produktów gastronomicznych:

* przygotowaniu i ustawieniu stoiska z produktami pizzerii (np. pizzą, napojami, menu) w widocznym i atrakcyjnym miejscu;
* zapewnieniu odpowiednich warunków higienicznych i sanitarnych podczas próbkowania;
* dzieleniu produktów na małe porcje i podawaniu ich klientom i gościom wraz z serwetkami lub sztućcami jednorazowymi;
* zachwalaniu smaku i jakości produktów oraz informowaniu o ich składzie i przygotowaniu;
* zachęcaniu do zakupu lub zamówienia produktów pizzerii oraz informowaniu o promocjach i ofertach specjalnych;
* zbieraniu opinii i uwag od klientów i gości na temat próbkowanych produktów.

7. Prezentowanie oferty i menu pizzerii:

* posiadaniu aktualnej i dokładnej wiedzy o produktach i usługach oferowanych przez pizzerię;
* przedstawianiu klientom i gościom menu pizzerii w sposób atrakcyjny i profesjonalny;
* doradzaniu w wyborze pizzy i innych dań oraz napojów zgodnie z preferencjami i oczekiwaniami klientów;
* informowaniu o składzie, alergenach i sposobie przygotowania produktów pizzerii;
* informowaniu o promocjach, ofertach specjalnych i dodatkowych usługach (np. dostawa, catering, organizacja imprez) dostępnych w pizzerii;
* zachęcaniu do skorzystania z oferty i menu pizzerii oraz budowaniu lojalności klientów.

8. Obsługa klientów i przyjmowanie zamówień:

* kontaktowaniu się z klientami telefonicznie lub osobiście w celu przyjęcia zamówienia na pizzę lub inne produkty pizzerii;
* wprowadzaniu danych zamówienia do systemu lub rejestrowaniu ich na papierze;
* informowaniu klienta o cenie zamówienia, czasie realizacji i dostawy oraz sposobie płatności;
* przekazywaniu zamówienia do kuchni lub kierowcy w zależności od rodzaju zamówienia (na miejscu, na wynos lub z dostawą);
* sprawdzaniu poprawności i kompletności zamówienia przed jego wydaniem lub dostarczeniem;
* dbaniu o zadowolenie klienta i rozwiązywanie ewentualnych problemów lub reklamacji.

Sposoby komunikacji wykorzystywane przez hostessę do kontaktu z innymi pracownikami pizzerii to:

* rozmowa bezpośrednia - np. z kucharzem, kierownikiem lub innymi hostessami w lokalu;
* rozmowa telefoniczna - np. z kierowcą lub dostawcą;
* komunikator internetowy - np. WhatsApp, Messenger lub inna aplikacja służąca do wymiany wiadomości tekstowych, głosowych lub wideo;
* e-mail - np. do przesyłania raportów, zamówień lub innych dokumentów;
* system informatyczny - np. do wprowadzania danych zamówień, sprawdzania stanu magazynu lub innych funkcji związanych z obsługą klienta.

Dokumenty wykorzystywane przez hostessę pizzerii:

* Dokumenty dotyczące umowy o pracę lub innej umowy cywilnoprawnej: umowa o pracę lub inna umowa cywilnoprawna, świadectwo pracy, dokumenty dotyczące wypowiedzenia lub rozwiązania umowy.
* Dokumenty dotyczące dokumentacji pracowniczej: informacja o przechowywaniu dokumentacji pracowniczej, kopia dokumentacji pracowniczej.
* Dokumenty dotyczące zdrowia i bezpieczeństwa pracy: książeczka zdrowia, orzeczenie lekarskie, dokumenty dotyczące szkoleń i podnoszenia kwalifikacji.
* Dokumenty dotyczące czasu pracy i wynagrodzenia: dokumenty dotyczące czasu pracy i urlopów, dokumenty dotyczące wynagrodzenia i nagród.
* Dokumenty dotyczące promocji firmy lub produktu przez hostessę pizzerii: umowa z zleceniodawcą, materiały promocyjne (np. ulotki, plakaty, gadżety), raport z wykonanej akcji promocyjnej, rachunek za wykonaną usługę.

Dokumenty dotyczące umowy o pracę lub innej umowy cywilnoprawnej:

* [Umowa o pracę lub inna umowa cywilnoprawna - jest to podstawowy dokument, który określa warunki zatrudnienia hostessy, takie jak rodzaj pracy, miejsce wykonywania pracy, wynagrodzenie, wymiar czasu pracy, okres zatrudnienia**1**](https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-umowa-o-prace-wzor-z-omowieniem). [Umowa o pracę może być zawarta na czas nieokreślony, określony lub na okres próbny**1**](https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-umowa-o-prace-wzor-z-omowieniem). Inne umowy cywilnoprawne mogą być np. [umowa zlecenie lub umowa o dzieło**2**](https://pl.indeed.com/porady-zawodowe/rozmowa-kwalifikacyjna/rozmowa-o-prace-hostessa-host).
* Świadectwo pracy - jest to dokument, który potwierdza nawiązanie i ustanie stosunku pracy oraz określa jego warunki. [Pracodawca ma obowiązek wydać świadectwo pracy pracownikowi w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o pracę**1**](https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-umowa-o-prace-wzor-z-omowieniem).
* Dokumenty dotyczące wypowiedzenia lub rozwiązania umowy - są to dokumenty, które kończą stosunek pracy między hostessą a pracodawcą. Mogą to być np. [oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o pracę przez jedną ze stron lub za porozumieniem stron, oświadczenie o rozwiązaniu umowy o pracę bez wypowiedzenia z ważnego powodu przez jedną ze stron, oświadczenie o rozwiązaniu umowy zlecenia lub umowy o dzieło przez jedną ze stron lub za porozumieniem stron](https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-umowa-o-prace-wzor-z-omowieniem)

Dokumenty dotyczące dokumentacji pracowniczej:

* Informacja o przechowywaniu dokumentacji pracowniczej - jest to dokument, który pracodawca ma obowiązek wydać pracownikowi wraz ze świadectwem pracy. [Informacja ta zawiera dane o okresie przechowywania dokumentacji pracowniczej przez pracodawcę, możliwości jej odbioru przez pracownika lub inne osoby uprawnione oraz zniszczeniu dokumentacji w przypadku jej nieodebrania w wyznaczonym terminie](https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/00101).
* Kopia dokumentacji pracowniczej - jest to dokument, który pracownik, były pracownik lub inna osoba uprawniona ma prawo otrzymać od pracodawcy na wniosek. [Kopia ta może dotyczyć całości lub części dokumentacji pracowniczej i powinna być opatrzona podpisem pracodawcy lub osoby przez niego upoważnionej**1**](https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/00101). [Aby otrzymać kopię dokumentacji pracowniczej, należy udokumentować swoje uprawnienie do jej odbioru](https://lexlege.pl/rozporzadzenie-ministra-rodziny-pracy-i-polityki-spolecznej-z-dnia-10-grudnia-2018-r-w-sprawie-dokumentacji-pracowniczej/).

Dokumenty dotyczące zdrowia i bezpieczeństwa pracy:

* Książeczka zdrowia - jest to dokument, który potwierdza, że hostessa pizzerii jest zdrowa i może wykonywać pracę związaną z kontaktem z żywnością. Książeczka zdrowia zawiera dane osobowe pracownika, wyniki badań lekarskich i laboratoryjnych oraz daty kolejnych badań. [Pracodawca ma obowiązek zapewnić pracownikowi nieodpłatne badania lekarskie i laboratoryjne niezbędne do uzyskania i aktualizacji książeczki zdrowia](https://www.gov.pl/web/gis/zdrowe-i-bezpieczne-miejsce-pracy-czyli-warunki-bhp).
* Skierowania na badania lekarskie i orzeczenia lekarskie - są to dokumenty, które dotyczą stanu zdrowia hostessy pizzerii oraz jej zdolności do pracy. Pracodawca ma obowiązek zapewnić pracownikowi nieodpłatne badania lekarskie przed dopuszczeniem go do pracy oraz okresowe i kontrolne badania lekarskie w trakcie zatrudnienia. Skierowania na badania lekarskie są wystawiane przez pracodawcę lub upoważnioną przez niego osobę. Orzeczenia lekarskie są wystawiane przez lekarza medycyny pracy lub innego lekarza uprawnionego do wydawania orzeczeń o zdolności do pracy. [Orzeczenia lekarskie zawierają informację o stwierdzonej zdolności lub niezdolności do pracy oraz o ewentualnych ograniczeniach lub przeciwwskazaniach](https://osha.europa.eu/pl).
* Dokumenty dotyczące szkoleń i podnoszenia kwalifikacji - są to dokumenty, które dotyczą nabywania przez hostessę pizzerii wiedzy i umiejętności związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy. Pracodawca ma obowiązek zapewnić pracownikowi przeszkolenie w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy przed dopuszczeniem go do pracy oraz prowadzenie okresowych szkoleń w tym zakresie. Szkolenia odbywają się w czasie pracy i na koszt pracodawcy. Dokumenty dotyczące szkoleń i podnoszenia kwalifikacji mogą być np. [potwierdzenia zapoznania się przez pracownika z treścią regulaminu pracy, z przepisami BHP, z instrukcjami stanowiskowymi, zaświadczenia o ukończeniu kursów lub szkoleń](https://osha.europa.eu/pl).

Dokumenty dotyczące czasu pracy i wynagrodzenia:

* Dokumenty dotyczące czasu pracy i urlopów - są to dokumenty, które służą do rejestrowania i kontrolowania czasu pracy hostessy pizzerii oraz jej prawa do odpoczynku od pracy. Mogą to być np. [kopia rozkładu czasu pracy zawierająca potwierdzenie otrzymania rozkładu czasu pracy przez pracownika, karta ewidencji czasu pracy za dany okres rozliczeniowy, wnioski o urlop wypoczynkowy, macierzyński, rodzicielski, ojcowski lub wychowawczy](https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/00101).
* Dokumenty dotyczące wynagrodzenia i nagród - są to dokumenty, które dotyczą wysokości i sposobu wypłaty wynagrodzenia hostessy pizzerii oraz jej prawa do dodatkowych świadczeń związanych z pracą. Mogą to być np. [karta (lista) wypłaconego wynagrodzenia za pracę i innych świadczeń związanych z pracą oraz wniosek pracownika o wypłatę wynagrodzenia do rąk własnych, umowa o premię lub prowizję, zaświadczenie o przyznaniu nagrody lub wyróżnienia](https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/00101).

Dokumenty dotyczące promocji firmy lub produktu przez hostessę pizzerii:

* Umowa z zleceniodawcą - jest to dokument, który określa warunki współpracy między hostessą pizzerii a firmą zlecającą jej działania promocyjne. Umowa ta powinna zawierać m.in. [dane stron, przedmiot i zakres zlecenia, termin i miejsce realizacji zlecenia, wysokość i sposób wypłaty wynagrodzenia, obowiązki i uprawnienia stron, odpowiedzialność za szkody oraz warunki rozwiązania umowy](https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/00804).
* Materiały promocyjne - są to dokumenty lub przedmioty, które służą do prezentowania i reklamowania firmy lub produktu przez hostessę pizzerii. Mogą to być np. [ulotki, plakaty, katalogi, gadżety z logo firmy lub produktu, próbki produktu do degustacji lub testowania](https://porady.pracuj.pl/kariera-i-rozwoj/hostessa-wymagania-obowiazki-zarobki/).
* Raport z wykonanej akcji promocyjnej - jest to dokument, który podsumowuje efekty działania hostessy pizzerii na rzecz firmy lub produktu. Raport ten powinien zawierać m.in. [datę i miejsce akcji promocyjnej, liczbę osób zaangażowanych w akcję, liczbę osób zainteresowanych produktem lub firmą, liczbę rozdanych materiałów promocyjnych lub próbek produktu, opinie i uwagi klientów oraz ewentualne problemy i trudności napotkane podczas akcji](https://uniqueseo.pl/promocja-marketing/).
* Rachunek za wykonaną usługę - jest to dokument, który potwierdza wykonanie usługi przez hostessę pizzerii i uprawnia ją do otrzymania wynagrodzenia od zleceniodawcy. Rachunek ten powinien zawierać m.in. [dane stron, datę wystawienia i numer rachunku, opis wykonanej usługi i jej wartość brutto oraz dane do przelewu](https://www.biznes.gov.pl/pl/portal/00804).