

2025

# BRUNCH REPUBLIC

## MANSIONARIO SALA



## BENVENUTO NELLA NOSTRA SQUADRA!

### CHI SIAMO

Brunch Republic è il franchising specializzato nel “brunch” e in tutte le sue più iconiche ricette. Il primo a portare in Italia la colazione in stile anglosassone e a farne il suo punto di forza.

Col passare del tempo il nostro menù si è adattato a tutte le fasce orarie, pur mantenendo il focus su piatti come gli inconfondibili pancakes, uno dei motivi del grande successo di Brunch Republic.

### Vision

Creare locali accoglienti in stile californiano, dove i clienti possano vivere momenti di condivisione e relax gustando piatti iconici come i pancakes, con un’esperienza che unisce qualità, estetica e benessere.

### Mission

Offrire un menù internazionale per ogni momento della giornata, con piatti gustosi, bilanciati e “instagrammabili”, serviti in un ambiente accogliente e sempre curato. Puntiamo a superare le aspettative dei nostri clienti, sia per la qualità del prodotto che per la presentazione.

### I Nostri Valori

- **Accoglienza:** far sentire ogni cliente come a casa.
- **Qualità:** rispetto rigoroso delle ricette e delle materie prime.
- **Innovazione:** aggiornamento costante del menù e delle proposte.
- **Pulizia e ordine:** fondamentali per sicurezza e benessere.
- **Squadra:** collaborazione e rispetto reciproco.



## **I NOSTRI STANDARD**

### **Collaborazione e Flessibilità**

- Lavorare come squadra, aiutando colleghi e coprendo mansioni diverse quando necessario.
- Le mansioni non sono isolate: ognuno contribuisce alla pulizia e al mantenimento dell'ordine.

### **Puntualità e Preparazione**

- Arrivare con anticipo per essere pronti all'inizio del turno.
- La divisa è da mettere all'arrivo in locale. Non è consentito arrivare già con la divisa addosso.
- Presentarsi in ordine, con divisa pulita e completa.

### **Igiene e Immagine**

- Uniforme: maglietta ufficiale, felpa ufficiale, pantaloni neri/jeans semplici, scarpe chiuse.
- Capelli raccolti, mani curate (no unghie lunghe), niente gioielli (solo fede nuziale semplice), orecchini non pendenti, no orologi in cucina)
- Pulizia personale e dei locali sempre impeccabile.

### **Comportamento Professionale**

- Gentilezza e cortesia con clienti e colleghi.
- Collaborazione e proattività nel risolvere problemi.
- Cura del patrimonio aziendale (attrezzature, informazioni, materiali).

### **Divieti Principali**

- Uso del telefono per motivi personali durante il turno (salvo emergenze).
- Litigi o discussioni in servizio.
- Uso/possesso di alcol o droghe sul lavoro.
- Mangiare, bere, masticare gomma davanti ai clienti.
- Fumare al di fuori delle pause consentite e negli spazi non autorizzati
- Fumare all'aria aperta (anche la sigaretta elettronica) solo nelle pause concesse dal manager più alto in turno, Non si può andare a fumare con le scarpe antiscivolo, e casacca, per gli addetti alla cucina, per quanto riguarda la sala sarà necessario togliere il paragrembo, e mettersi una giacca per coprire la camicia di servizio. Lo spazio dedicato ai fumatori sarà indicato dal vostro Manager, non davanti ai clienti e non davanti al locale anche se il locale è chiuso al pubblico durante il proprio turno di lavoro. È concessa una pausa dopo quella stabilita al pranzo o alla cena dopo 6 ore di lavoro e di 10 minuti. Prima dell'inizio del turno scritto sugli orari e a fine turno è concesso fumare anche davanti al locale solo se senza divisa.

### **Comportamenti che Creano Successo**

- Puntualità e atteggiamento positivo.
- Spirito di gruppo e collaborazione.
- Soddisfare e superare le aspettative del cliente.
- Riservatezza sulle strategie aziendali.

## **Comportamenti che Danneggiano**

- Ritardi e disattenzioni.
- Spreco di tempo o risorse.
- Lamentele senza proposte costruttive.
- Gossip e creazione di gruppi separati.

## **Assenze**

- Segnalare immediatamente malattie o impedimenti per agevolare i colleghi a trovare una soluzione.
- se non viene portato il certificato di malattia, verrà segnato assenza ingiustificata non retribuita o ferie.
- Rispettare orari e prescrizioni mediche in caso di malattia.

## **Orari di Apertura Standard**

- 07.30 – 23:00 (variazioni approvate dalla casa madre).

Brunch Republic è aperto 7 giorni su 7.

Qui di seguito gli orari standard delle principali festività

- 1 gennaio – aperto dalle 10
- Pasqua – aperto
- Pasquetta – aperto
- Natale - chiuso
- 31 dicembre – chiuso dalle 18 ( nella maggior parte dei locali tranne quelli in centro città)

In base alla location e alle richieste, la casa madre può valutare richieste di chiusure straordinarie o orari differenti per questi giorni.

## **SPOTIFY E MUSICA NEL LOCALE**

Le uniche playlists approvate da Brunch Republic si trovano su Spotify con il nome “Tasty Songs for Tasty Brunch” creata appositamente per il locale di giorno fino alle 16.00 e “Brunch Dance Baby” per la sera. Sono aggiornate di continuo.

## IL NOSTRO REGOLAMENTO



### Accoglienza clienti

- Salutare sempre con “Buongiorno/Buonasera” al momento dell’ingresso.
- Accompagnare il cliente al tavolo e, se non c’è prenotazione, fare l’impossibile per trovarne uno disponibile.
- Consegnare il menù e proporre l’acqua (“naturale o frizzante?”) appena si siedono.
- Entro 3-5 minuti tornare al tavolo per prendere l’ordine, instaurando empatia e proponendo upselling (piatti extra, contorni, salse).
- I bambini hanno priorità: inviare subito la loro comanda e offrire libretti o colori.
- Durante il servizio, monitorare il tavolo e proporre dolci o bevande dopo il pasto.



### Cliente insoddisfatto

- Ascoltare il cliente, mostrare disponibilità e proporre una soluzione immediata (ripreparare il piatto, sconto, coupon).
- Evitare discussioni davanti agli altri ospiti, chiedendo supporto del responsabile se necessario.
- L’obiettivo è recuperare la soddisfazione del cliente e prevenire recensioni negative.



### Divisa & Stile

- La divisa si indossa solo in servizio: mai arrivare o uscire dal locale con la divisa addosso.
- Tutto ciò che è personale va negli armadietti dello spogliatoio. Niente oggetti sparsi: ordine = rispetto per i colleghi.
- Pantaloni neri o jeans semplici. Vietati strappi, tute o leggings.
- Capelli sempre raccolti. In cucina è obbligatorio il cappellino o bandana.
- Divisa sempre pulita: sei il volto di Brunch Republic.
- Chi è in cucina non esce se la divisa è sporca. Mettere sempre il grembiule durante il servizio per evitare di sporcare la divisa
- A fine rapporto, la divisa va restituita pulita entro 15 giorni, altrimenti sarà trattenuto l’importo dalla busta paga.
- Sei al Brunch Republic, il tuo luogo di lavoro, arriva sempre pulito e profumato.



### Orari e turni

- Arrivare sempre almeno 10 minuti prima dell’inizio del turno. Questo tempo ti servirà per cambiarti ed essere pronto a iniziare il turno all’orario stabilito.
- I turni della settimana vengono fatti e consegnati di 2 settimane in 2 settimane.
- I cambi turno vanno sempre approvati dallo Store Manager. Le richieste devono essere fatte 2 settimane prima, al momento della pubblicazione dell’orario.



### Assenze

- In caso di malattia, avvisa lo Store Manager prima del tuo orario di ingresso (se il giorno prima hai già sintomi comunicali in modo che il Responsabile si possa organizzare).
- Se non comunichi entro un giorno, l’assenza sarà considerata ingiustificata.
- Rispetta gli orari di reperibilità per eventuali controlli (10-12 / 17-19).

### Uso dei cellulari

- Non è consentito l’uso dei cellulari durante l’orario di lavoro
- Il telefono si usa solo in pausa, salvo emergenze autorizzate.



### Alcol e Sostanze

- È vietato presentarsi al lavoro sotto effetto di alcol o sostanze.
- Il consumo nei locali e spazi annessi è severamente vietato.
- Le conseguenze possono arrivare fino al licenziamento.



### Pasti e Sconto Staff

- Ogni turno comprende un pasto gratuito, da consumare solo in sede.
- Il menu del giorno per lo staff viene stabilito dalla cucina.
- Non si può effettuare l’asporto del pasto.
- Per un secondo piatto, si paga con scontrino.

- Hai diritto al 20% di sconto su tutto il menù.
- Se porti il tuo pranzo da casa, etichettalo con nome, data e “uso personale”.



### **Pause**

- Le pause devono essere autorizzate dallo Store Manager.
- Le pause del mattino sono consentite dalle ore 9 alle 11, quelle della sera dalle 18 alle 20
- Non lasciare mai la postazione scoperta: avvisa un collega prima di assentarti.



### **Igiene e HACCP**

- Regole HACCP = obbligatorie. Compila manuale e tabelle di pulizia ogni giorno.
- Prodotti e attrezzature di pulizia vanno sempre riposti al loro posto, nell'apposito armadietto.
- Sono previsti controlli a sorpresa: fai sempre le cose per bene.
- Utilizzare sempre guanti e dispositivi di protezione durante le pulizie.
- A fine giornata vanno puliti e sanificati: attrezzature, tavoli, pavimenti, utensili, cestini e rifiuti.
- Gli alimenti devono essere sempre protetti e conservati nei ripiani corretti dei frigoriferi.
- Porte e finestre devono restare chiuse o protette con retine anti-insetto.
- Eventuali **non conformità** (es. frigo rotto, prodotti scaduti, infestanti, anomalie riscontrate) devono essere segnalate e registrate.



### **Cassa**

- Ammanchi o eccedenze sono da segnalare subito a un responsabile.
- Non si effettuano operazioni di cassa come annulli e stampe di scontrini aggiuntivi senza l'autorizzazione dello Store Manager.



### **Uso corretto strumenti e patrimonio aziendale**

- Avere sempre cura di attrezzature, arredi, utensili, strumenti elettronici.
- È vietato appropriarsi anche temporaneamente di prodotti o materiali aziendali.
- Non fumare o consumare cibi/bevande davanti ai clienti o nelle vicinanze del locale e non indossare la divisa.
- In caso di problemi tecnici o contestazioni difficili con clienti o fornitori, avvisare subito lo Store Manager.



### **Codice Etico**

- In Brunch Republic contano rispetto, collaborazione e spirito di squadra.
- Rispetta tutti: colleghi, ospiti, fornitori.
- Mantieni un atteggiamento positivo e professionale.
- Cura gli spazi comuni (spogliatoio e magazzino).
- Mai litigare o discutere davanti ai clienti.
- No post social col brand senza autorizzazione.
- No chewing gum, caramelle o atteggiamenti poco professionali davanti agli ospiti.
- Non portare problemi personali al lavoro: qui costruiamo energia positiva.



### **Conseguenze**

- Chi non rispetta queste regole può ricevere:
- Richiamo verbale
- Richiamo scritto
- Multa
- Sospensione
- Nei casi più gravi licenziamento



Questo regolamento non è burocrazia: è il cuore della nostra cultura.

Seguirlo significa rendere Brunch Republic un posto speciale, per i nostri ospiti e per noi.

# IL CAMERIERE

## **PRODOTTO FINALE DI VALORE DEL CAMERIERE**

Il prodotto finale del cameriere è un cliente soddisfatto, che lascia il locale con il sorriso ed è disposto a tornare e a consigliare Brunch Republic ad altri.

## **Quali sono gli obiettivi professionali di un Banconiere o Cameriere di sala?**

L'obiettivo fondamentale del Banconiere o Cameriere di sala è la cura del contatto con il cliente, finalizzata a rappresentare l'immagine del ristorante e, di conseguenza, a orientare e fidelizzare la clientela. Il tuo ruolo è fondamentale: non si torna in un ristorante dove pure si mangia bene, ma non si è accolti e trattati nel giusto modo.

## **Ruolo della sala nella Brunch Experience**

La sala è il cuore della Brunch Experience. È qui che i clienti vivono l'atmosfera Brunch Republic, fatta di:

- accoglienza calorosa e sorridente,
- servizio veloce e attento,
- cura dei dettagli,
- capacità di proporre e valorizzare i piatti del menù.

Ogni interazione con il cliente contribuisce a costruire la sua percezione del brand.

## **Regole d'Oro della Sala**

1. **Sorriso sempre**
  - Il sorriso è parte integrante della divisa. Ogni cliente deve sentirsi accolto e a proprio agio.
2. **Full hands in, full hands out**
  - Ogni ingresso o uscita dalla sala deve essere ottimizzato portando con sé qualcosa (piatti, bicchieri, tovagliette, posate).
3. **Velocità e organizzazione**
  - Muoversi rapidamente ma senza correre, mantenendo controllo e attenzione ai clienti.
4. **Pulizia e ordine costanti**
  - Tavoli, sedie e superfici devono essere sempre perfetti.
  - La sala non deve mai sembrare trascurata.
5. **Attenzione ai dettagli**
  - Posate lucide, bicchieri brillanti, tovagliette pulite.
  - Una sala curata trasmette qualità e professionalità.
6. **Comunicazione chiara**
  - Con i colleghi usare un linguaggio breve, diretto e rispettoso.
  - Mai discutere o contraddirsi davanti ai clienti.
7. **Proattività**
  - Anticipare i bisogni del cliente (acqua, refill, tovagliolo, spiegazioni).
  - Non aspettare che chieda: proporre sempre con discrezione.
8. **Gestione delle comande**
  - Ogni ordine deve essere inserito correttamente su iPratico.
  - Segnalare allergie e richieste speciali in modo evidente.
9. **Collaborazione**
  - Sala, banco e cucina sono un'unica squadra.
  - Aiutarsi sempre, senza scaricare responsabilità.
10. **Chiusura del servizio con stile**
  - Accompagnare il cliente fino al conto e salutarlo sempre con un ringraziamento sincero.



## **STANDARD GENERALI**

### **Comunicazione interna**

- Usare un tono di voce adeguato, professionale e non eccessivamente alto.
- Tutte le comunicazioni di comande e richieste devono essere chiare, concise e tempestive.
- In caso di errori, segnalare subito a cucina/bar e al responsabile di sala.

### **Gestione allergie e richieste speciali**

- Alla presa comanda chiedere sempre conferma al cliente se ci sono allergie o intolleranze.
- In caso di allergie/intolleranze:
  - segnalarle chiaramente su iPratico,
  - avvisare cucina e bar,
  - ribadire al cliente che, pur con la massima attenzione, non possiamo garantire assenza totale di contaminazioni.
- Non inventare mai risposte: in caso di dubbio chiedere sempre conferma a cucina/bar.

### **Norme di igiene e sicurezza**

- Mai toccarsi capelli, viso o cellulare durante il servizio.
- Lavare le mani frequentemente, soprattutto dopo aver sprecchiato o manipolato denaro.
- Tavoli, sedie e superfici devono essere igienizzati a ogni cambio cliente.
- In caso di liquidi a terra, segnalare e pulire immediatamente.
- In sala si cammina veloci ma senza correre, sempre con attenzione ai clienti.

## I TUOI COMPITI:

### **Apertura Sala**

#### **Obiettivo**

Garantire che la sala e il banco siano pronti ad accogliere i clienti fin dal primo minuto di servizio, con un ambiente ordinato, pulito e funzionale.

#### **Attività operative**

1. **Controllo generale sala**
  - Verificare che tavoli, sedie e divanetti siano puliti e ben disposti.
  - Controllare che tovagliette, zuccheriere e salviettine siano caricate.
  - Accendere luci, musica e climatizzazione a seconda della stagione.
2. **Panadora**
  - Assicurarsi che sia pulita, ordinata e rifornita di tutto il necessario (piatti, bicchieri, tovaglioli, posate).
  - Pulire superfici esterne e interne.
3. **Bagno clienti**
  - Controllare la pulizia generale.
  - Rifornire sapone, carta igienica e salviette.
  - Svotare i cestini e inserire sacco nuovo.
4. **Prenotazioni della giornata**
  - Controllare prenotazioni su gestionale o agenda.
  - Preparare tavoli riservati con eventuale segnaposto.
5. **Banco / vetrina**
  - Controllare esposizione dolci e prodotti in vetrina.
  - Pulire la vetrina internamente ed esternamente.

### **Cambio Turno Sala**

#### **Obiettivo**

Consegnare la sala al turno successivo **pulita, ordinata e completamente rifornita**, per garantire continuità nel servizio.

#### **Attività operative**

1. Pulire e riordinare i tavoli con tovagliette e posate.
2. Ricaricare zuccheriere e salviettine.
3. Spazzare per terra eliminando briciole e sporco visibile.
4. Controllare e pulire i bagni (sapone, carta igienica, salviette sempre disponibili).
5. Pulire divanetti e sedie.
6. Pulire oliere, saliere e pepiere.
7. Riordinare e pulire la panadora.
8. Svotare immondizie (carta, umido, secco, plastica, lattine) e cambiare i sacchi.
9. Informare il collega di eventuali mancanze (bibite/ piatti ) e compiti eccezionalmente rimasti da fare

# **Chiusura Sala**

## **Obiettivo**

Lasciare la sala e il banco **perfettamente puliti e pronti per l'apertura del giorno successivo.**

## **Attività operative**

1. Pulire accuratamente tutti i tavoli.
2. Portare all'interno piantine, zuccheriere, salviettine, posate e posaceneri.
3. Lavare i posaceneri.
4. Pulire lavastoviglie e zona lavaggio (svuotare acqua e pulire filtri).
5. Sistemare e igienizzare posate e portaposate.
6. Caricare zucchero e salviettine sui tavoli e al banco.
7. Caricare la vetrina dolci con i prodotti previsti dal menù.
8. Pulire la vetrina dentro e fuori.
9. Cambiare i sacchi immondizia (fuori banco, panadora, bagno).
10. Riordinare e pulire tutte le zone di lavoro.
11. Pulire panadora.
12. Controllare che luci e bagni siano spenti e che la porta sul retro sia chiusa.
13. Spegnerne tutte le luci della sala.

## **MONITORAGGIO CONTINUO:**

- Controllo costante bagni durante il servizio.
- Controllo della musica, luci, temperatura.

## IL SERVIZIO

# **SEQUENCE OF SERVICE – STANDARD BRUNCH** **REPUBLIC**

### Accoglienza del cliente

- Accogliere l'ospite con un sorriso e un caloroso saluto.
- Non partire subito con il chiedere se hanno una prenotazione perchè potrebbe risultare scortese, chiedere in quanti sono e poi chiedere se *\*per caso\** ha una prenotazione, annotarne l'arrivo e accompagnarlo al tavolo. In caso di ospiti senza prenotazione, fare il possibile per farli accomodare nel minor tempo possibile.
- Cercare di far accomodare le persone "in vetrina" così che il locale sembri frequentato anche se c'è poca gente
- Consegnare il menu cartaceo e informare il cliente che tornerete entro pochi minuti per prendere l'ordine. Nel frattempo, offrire dell'acqua con una domanda aperta: *"Vi porto dell'acqua? Naturale o frizzante?"*

### Presa dell'ordine

- Tornare al tavolo entro **3-5 minuti** per raccogliere l'ordinazione. Creare empatia con una breve conversazione o una battuta per mettere a proprio agio il cliente. es. *ma che bel cane!*
- Suggestire sempre un accompagnamento per il pasto, es.: *"Gradite un fritto nell'attesa? Abbiamo bocconcini di pollo, patatine fritte e patatine dolci, una novità esclusiva."*
- Effettuare upselling suggerendo aggiunte ai piatti ordinati, es.:
  - *"Il brunch lovers è ottimo con della frutta extra, ad esempio delle banane. Vi interessa?"*
  - *"Con il burger vi consiglierei delle salse in accompagnamento: maionese, ketchup o la nostra salsa brunch."*
- Se ci sono bambini al tavolo, inviare subito la loro comanda per permettere ai genitori di godersi il pasto in tranquillità. Offrire colori e un tovaglietta per intrattenerli. Suggestire opzioni semplici come *toast senza salse, simple burger personalizzabile o chicken popcorn.*
- Promuovere se ci sono piatti speciali e segnalare eventuali eventi in programma.
- Se il cliente richiede modifiche ai piatti, cercare di accontentarlo, informandolo sempre dell'eventuale maggiorazione di prezzo.
- Riepilogare l'ordine al cliente per evitare errori, controllo se ho inserito i coperti delle persone che mangiano

### Servizio al tavolo

- Consegnare tovagliette e posate subito dopo la conferma dell'ordine.
- Servire i piatti in modo ordinato e pulito, annunciandone sempre il nome al momento della consegna. **Dare priorità alle donne, quando possibile.**
- Per le bibite prodotte da noi e le birre, servire sempre con sottobicchiere (non necessario per acqua o soft drink confezionati).

### Controllo e assistenza durante il pasto

- Sbarazzare piatti e posate **solo quando tutti i commensali hanno terminato.**
- Monitorare il tavolo e verificare che tutto proceda bene. Una volta terminato il pasto, chiedere se il cliente ha gradito e proporre dolci o bevande:
  - *"Tutto bene? Vi è piaciuto? Oggi abbiamo la torta del giorno oppure posso proporvi un pancake che è la nostra specialità, anche in versione mini se non avete tanta fame"*
- Essere sempre attenti e proattivi, intercettando le esigenze dei clienti senza aspettare che chiamino l'attenzione.

### Fase finale e pagamento

- Se il cliente desidera il conto, richiederlo al collega al banco o inviarlo direttamente dal palmare. Consegnarlo su un piattino da caffè, specificando che il pagamento si effettua in cassa.
- Nel caso avessimo un grande afflusso di clienti e ci servisse liberare il tavolo alla svelta, siamo autorizzati a portare il conto al tavolo. La procedura è :

*Prima di portare il pre-conto:*

*“Vi possiamo portare qualcos’altro?” Se dice sì ok, se dice no andiamo in cassa e stampiamo il pre-conto*

*Portiamo il pre-conto al tavolo e gli dico “Ecco qui il pre-conto, quando volete potete andare alla cassa”.*

- Se il servizio è stato eccellente e il cliente è soddisfatto, incoraggiarlo a lasciare una recensione.

**Le recensioni sono molto importanti**

**Dare il bigliettino con il proprio nome e farsi fare la recensione!**

## **IL COPERTO!**

- Qualsiasi tavolo apro, nella prima schermata segno il numero di persone al tavolo. anche se prendo solo caffè e brioche ( serve a noi per contare quante persone vengono in locale)
- Alla fine della comanda aggiungo “n coperto “ è una voce del palmare, corrispondente al numero di persone che prendono da mangiare e a cui dovrò portare tovaglietta e posate e che pagheranno il coperto di 1€
- prima di inviare la comanda controllo sempre che il numero di coperti sia corretto

# **LE VENDITE**

**OBIETTIVO:** Incrementare lo scontrino medio con semplici mosse

1. Appena arrivano: “benvenuti, vi accompagno al tavolo, ecco i menu, gradite dell’acqua? naturale o frizzante? “ sono +2 euro a tavolo (questo lo faccio in orario brunch/pranzo/cena, non se uno prende brioche e basta)
  2. Quando uno vi chiede un caffè / cappuccino ed è mattina presto, chiedete se vogliono una brioche!  
“Gradite uno dei nostri croissant sfornati stamattina? Abbiamo cioccolato, pistacchio, crema.. oppure un dolcetto?”
  3. Vendere un fritto ad ogni comanda: “gradite un fritto nell’attesa? abbiamo bocconcini di pollo, patatine fritte e patatine fritte dolci, sono una novità che hanno in pochi”
  4. Mai mandare via le persone con il piatto vuoto al tavolo: HO PERSO LA VENDITA DI DOLCE, CAFFE, AMARO  
come dolce, spingo quelli della vetrina che sono veloci da fare!  
“ tutto bene? vi è piaciuto ? se volete come dolce oggi abbiamo \*\*torta del giorno\*\* (me la invento!!!) oppure se volete provare i nostri pancake visto che siamo famosi per quello, possiamo fare anche una versione mini!
5. non scordiamoci mai delle aggiunte, salse, frutta ecc.
  - es. se mi ordinano un brunch lovers chiedo: “gradite dell’altra frutta sopra? io lo prendo sempre con le banane, ci sta da Dio!”
  - se mi ordinano un burger, chiedo: volete delle salse in accompagnamento? Maio, ketchup, salsa brunch ?
6. Quando ordinano un aperitivo: gradite qualcosa da stuzzicare?  
Abbiamo dei fritti come patatine fritte, patatine dolci, oppure anche il nostro hummus fatto in casa!
7. Pancake: se volete stare un po’ più leggeri, vi posso consigliare anche l’impasto proteico!

# **IL SERVIZIO (weekend e picchi di affluenza)**

## **Obiettivo**

Garantire fluidità ed efficienza durante i momenti di massima affluenza, attraverso una chiara organizzazione dei ruoli e una comunicazione costante tra sala, bar e cucina.

## **Organizzazione della squadra di sala (stabilire i ruoli a inizio del turno )**

1. **Responsabile di sala**
  - Coordina l'intera squadra.
  - Decide le priorità nei momenti di picco.
  - Tiene i contatti con cucina e bar.
  - Gestisce reclami e problematiche particolari.
  - Verifica la corretta applicazione della *Sequence of Service*.
2. **Camerieri**
  - Accolgono e seguono i tavoli assegnati dall'host o dal responsabile.
  - Presentano il menù
  - Prendono comande su iPratico, verificando allergie e intolleranze (massimo 2 persone prendono le comande)
  - Curano il rapporto con i clienti (upselling, check di gradimento, refill).
  - Coordinano i runner per servizio piatti e reset tavoli.
3. **Runner**
  - Consegna veloce e precisa di piatti e bevande dalla cucina/bar ai tavoli.
  - Applica sempre la regola *full hands in, full hands out*.
  - Mantiene i tavoli puliti e apparecchiati.
  - Supporta i camerieri nei momenti di picco.
4. **Host/Accoglienza**
  - Accoglie i clienti e li accompagna ai tavoli.
  - Gestisce lista d'attesa e prenotazioni.
  - Assegna i tavoli in base alla disponibilità e all'organizzazione del servizio.
  - Aggiorna i camerieri sul flusso di ingressi.
  - Mantiene la clientela informata in caso di attesa.

## **Flussi di lavoro durante i picchi**

- **Comunicazione continua:** ogni cameriere deve avvisare responsabile e runner in caso di ritardi o criticità.
- **Ottimizzazione movimenti:** i runner riducono al minimo i giri a vuoto, portando sempre piatti o bicchieri.
- **Turnover tavoli:** una volta terminato il servizio, i tavoli vanno liberati e ripreparati in meno di 3 minuti.
- **Supporto reciproco:** nessuno rimane fermo, tutti aiutano dove serve (anche host e responsabile possono diventare runner se necessario).

## **Strategie per mantenere efficienza e qualità**

- **Briefing pre-servizio:** prima del weekend il responsabile deve spiegare compiti assegnati.
- **Gestione delle attese:** Si deve comunicare tempi realistici ai clienti, offrendo acqua o menù durante l'attesa.
- **Controllo costante del servizio:** il responsabile gira tra i tavoli per garantire che tutto proceda senza intoppi.

# **Procedura Gestione della coda**

## **1. Quando attivarla**

- Attesa stimata **oltre i 15 minuti**.
- Presenza di almeno **5 persone in coda**.
- Manager o store manager decide l'attivazione.

## **2. Cosa offrire**

- **Mini assaggio** a basso costo, alto impatto:
  - Nachos (senza salse)
  - Smoothie bali, mini assaggi
- Devono essere **pronti in anticipo** e tenuti in una vetrinetta o vassoio dedicato.

## **3. Come presentarlo**

- Una persona di sala con vassoio si avvicina e dice:  
"Grazie per la vostra pazienza! Nel frattempo vi offriamo un piccolo ristoro
- Sempre con sorriso e leggerezza.

## **4. Regole operative**

- **Quantità minima:** circa 5 pezzi sempre pronti nelle ore di punta (sabato/domenica 10–13).



# **FAQ Camerieri – Brunch Republic**

(domande frequenti che i clienti possono farvi)

## **1. “C’è tutto il menù anche la sera o solo per il brunch?”**

➡ Tutto il nostro menù è disponibile durante l’intero orario di apertura (8:00 – 23:00). Alcuni piatti possono terminare prima in caso di forte richiesta, ma la cucina resta sempre aperta.

## **2. “Avete opzioni senza glutine?”**

➡ Sì, offriamo:

- pancake di grano saraceno fatti da noi,
  - granola fatta in casa,
  - pane senza glutine (Nutrifree) per burger, avocado toast e bagel.
- ⚠️ Precisiamo sempre che **non siamo certificati gluten free** e, pur con la massima attenzione, non possiamo garantire assenza totale di contaminazioni.

## **3. “E opzioni vegane?”**

➡ Certo! Abbiamo una sezione dedicata del menù con piatti 100% vegani (es. avocado toast vegano, insalate, alcune bowl). Tutti contrassegnati dal simbolo vegano.

## **4. “I piatti sono abbondanti?”**

➡ Sì, il nostro brunch è pensato per essere ricco e saziante. I piatti sono completi, ma consigliamo spesso di abbinarli a un contorno o a un dolce per un’esperienza più completa.

## **5. “Posso togliere o sostituire un ingrediente?”**

➡ Dove possibile sì (es. no cipolla, aggiunta avocado, cambio pane con senza glutine). Se la modifica non è fattibile per motivi di ricetta, informiamo subito il cliente e proponiamo alternative.

*\*non posso togliere nduja dal breakfast burrito perchè è un mix fatto da noi già pronto\**

## **6. “Quanto ci mettono ad arrivare i piatti?”**

➡ I piatti vengono preparati espressi in cucina. In media:

- bevande calde e spremute: 3–5 minuti,
  - piatti brunch: 10–15 minuti,
  - piatti più elaborati (es. burger o pancake mixati): fino a 20 minuti nei picchi di affluenza.
- Se ci sono tempi più lunghi, il cameriere deve informare subito il cliente.

## **7. “Posso ordinare solo da bere?”**

➡ Certo. È possibile fermarsi anche solo per un caffè, un cappuccino, un cocktail o un estratto, senza obbligo di consumare cibo.

## **8. “Questo caffè costa 2 €?!?”**

➡ Precisiamo sempre che il caffè americano di Brunch Republic non è quello all'italiana allungato, ma una miscela diversa servita in tazza grande. Per espresso e cappuccino i prezzi sono in linea con la caffetteria standard.

#### **9. “Possiamo dividere il conto?”**

➡ Sì, è possibile dividere il conto sia in cassa che al tavolo con POS. Specificare subito al cliente che il pagamento separato richiede un attimo di tempo in più.

#### **10. “Avete il Wi-Fi? Dove sono i bagni?”**

➡ Il Wi-Fi è disponibile gratuitamente (password visibile al banco).

➡ I bagni si trovano [indicare posizione precisa a seconda del locale].

## **MISE EN PLACE**

**foto del tavolo**

Eventuali materiali extra tipo flyer vanno posizionati sul tavolo e cambiati nel caso siano rovinati

# **COME RISPONDERE AL TELEFONO**

## **1. Preparazione**

- Rispondere entro 3 squilli.
- Tenere vicino carta e penna / tablet per appunti.
- Parlare in tono cordiale, sorridente e professionale.

## **2. Formula di apertura**

- Frase standard:  
"Buongiorno/ Buonasera, Brunch Republic [nome città], sono [nome]. Come posso aiutarla?"

(Il tono deve essere gentile, chiaro e sicuro.)

## **3. Identificazione della richiesta**

- Ascoltare senza interrompere.
- Chiedere sempre:
  - Nome e cognome
  - Numero di persone
  - Giorno e ora
  - Eventuali intolleranze / esigenze particolari
  - Recapito telefonico
- Ripetere i dati al cliente per conferma.
- Registrare sul gestionale o sull'agenda.

## **4. Informazioni generali**

- Dare risposte brevi, chiare e precise (es. orari, indirizzo, disponibilità menù).
- Non usare mai frasi vaghe tipo "forse" o "non so": se non si conosce la risposta → passare al responsabile.
- 

## **5. Chiusura della chiamata**

- Ringraziare sempre:  
"Grazie per averci chiamato, Buona giornata."
- Attendere che sia il cliente a riagganciare per primo.

## **6. Dopo la chiamata**

- Registrare la prenotazione o l'informazione ricevuta.
- Se è una segnalazione importante, scriverla subito nel registro segnalazioni o riferirla al responsabile.

## **COME GESTIRE UN CLIENTE DIFFICILE**

Casistica	Cosa fare	Cosa dire (esempio)
Cliente che attende da tanto	Scusarsi, riconoscere il disagio, offrire piccolo gesto (bevanda, snack).	"Mi scuso per l'attesa, il suo piatto è in preparazione. Intanto le posso offrire [bevanda/snack]" ( es. nachos/ bali piccolo)
Cliente che ha atteso tanto ed è in cassa	Scusarsi, riconoscere il disagio, offrire piccolo gesto come un caffè dal conto	"Mi scuso per l'attesa, posso offrirle in caffè per scusarci?/ le offro i caffè dal conto"
Cliente insoddisfatto del piatto	Non discutere di gusti, proporre sostituzione o alternativa.	"Mi dispiace che non sia di suo gradimento. Vuole che le porti un'altra preparazione o un piatto diverso?" ( a pagamento se ha già mangiato il piatto , oppure non a pagamento se l'ha appena iniziato e non gli è piaciuto - porto via il piatto - )
Cliente con ordine sbagliato / allergia	Riconoscere l'errore subito, agire rapidamente	"Ha ragione, c'è stato un errore. Ritiriamo subito il piatto e lo rifacciamo come richiesto."
Cliente ubriaco o rumoroso	Parlare con calma, chiedere collaborazione, coinvolgere responsabile se necessario.	"Le chiedo gentilmente di abbassare un po' i toni" se continua dire che chiamerete le forze dell'ordine
Cliente che pretende sconti ingiustificati	Restare fermi ma cortesi, non concedere senza motivo.	"Il conto rispetta quanto ordinato. Comprendo la sua osservazione, ma non possiamo applicare sconti extra."
Cliente lamentoso seriale	Mostrarsi disponibili, ringraziare per i feedback, non promettere cose impossibili.	"La ringrazio per i suoi feedback, informerò il responsabile. Intanto faccio il possibile per renderle più piacevole la permanenza.

## **IL MENU**

Il cameriere deve conoscere il menù perché rappresenta l'immagine del locale: la sua preparazione trasmette professionalità e sicurezza, permette di guidare i clienti nelle scelte, proporre abbinamenti e aumentare lo scontrino medio. Inoltre garantisce rapidità nel servizio, gestione corretta di allergie e intolleranze e contribuisce a trasformare un semplice pasto in un'esperienza di valore.

## **GLOSSARIO**

**SALSA BRUNCH:** E' LA NOSTRA SALSA SEGRETA A BASE BERNESE (MAIONESE AROMATIZZATA CON SPEZIE VARIE)

**PICO DE GALLO:** SALSA MESSICANA CON POMODORO PEPERONCINO CIPOLLA

**BREAKFAST BURRITO:** E' FATTO CON UN MIX CHE PREPARIAMO IN ANTICIPO, QUINDI SALSICCIA, BACON NDUJA E PICO DE GALLO NON POSSONO ESSERE TOLTI SINGOLARMENTE

**CRUMBLE** es. amaretti sbriciolati

**HUMMUS di BARBABIETOLA** CECI FRULLATI CON BARBABIETOLA E OLIO

**BACONNAISE :** SALSA AFFUMICATA CHE SA DA BACON MA NON HA IL BACON!

**SALSA CAESAR:** salsa classica con aglio formaggio parmigiano e acciughe

**GRANOLA:** muesli fatto in casa, vegano

**MAPLE BBQ SAUCE:** salsa con bbq e sciroppo d'acero

**SALSA OLANDESE:** salsa tipica della cucina francese, emulsione con uovo, burro, succo di limone, sale e pepe

**ENGLISH MUFFIN:** pane tipico da colazione inglese

**GERMOGLI:** prime fasi dello sviluppo di un seme, sono piantine commestibili e sono super nutrienti

**BAGEL:** è un pane rotondo con un foro al centro, dalla consistenza densa e leggermente gommosa, cotto prima in acqua e poi al forno, con semi di papavero sopra

**UOVO POCHE:** UOVO IN CAMICIA , con albume morbido che avvolge il tuorlo cremoso

**SMOOTHIE:** frutta frullata con aggiunta di succo di mela. Non contiene latticini.

· **SIDES:** QUANDO QUALCUNO CHIEDE: POSSO AVERE UN PIATTINO DI SALMONE ? POSSO AVERE DEL BACON A PARTE ? NOI PORTIAMO UN PIATTINO CON LE SEGUENTI QUANTITA' :

### **AGGIUNGERE CIUFFO DI VALERIANA A LATO**

**AVOCADO** 1/2 DI AVOCADO

**SALMONE** 2 FETTE BELLE, DA ARRICCIARE E NON PRESENTARE SCHIACCIATE

**BACON** 5 FETTE

**UOVA ALL'OCCHIO** 2 PZ

**UOVA STRAP.** 150 GR



### · **AGGIUNTE:** SONO AGGIUNTE DENTRO AL PIATTO

**AVOCADO** 1/4

**SALMONE** 2 FETTE BELLE

**BACON** 3 FETTE

**UOVA ALL'OCCHIO** 1 PZ

**UOVA STRAP.** 50 GR

## DOMANDE FREQUENTI

### COS'È IL BUTTERFLY PEA TEA?



**Butterfly pea tea** è un infuso naturale ottenuto dai petali del fiore di *Clitoria ternatea* (fagiolo indiano). Ha un colore blu intenso che può cambiare tonalità se aggiunti ingredienti acidi come limone. È apprezzato per il suo aspetto scenografico e per le sue proprietà antiossidanti.

**Gusto:** Il gusto del butterfly pea tea è delicato e leggermente erbaceo, spesso descritto come simile al tè verde ma meno intenso.

PASSION BUTTERFLY TEA (THE' PREPARATO CON INFUSIONE DI FIORI BLU DI PISELLO E AGGIUNTA DI PASSION FRUIT)

### FLAT WHITE



una bevanda che può ricordare il cappuccino, ma in cui il rapporto tra caffè e latte è molto equilibrato, con la doppia dose di espresso per ogni dose di latte, un rapporto 2:1. La crema di latte è tra i 5 mm e 1 cm di spessore al massimo. La misura standard del *flat white* è intorno alle 6 once, ossia circa 180 ml

---

### I NOSTRI ICED TEA



**Sono tutti fatti da noi con la nostra studiata infusione di the' nero indiano, aromatizzati con degli sciroppi premium.**

DISPONIBILI NEI GUSTI:

- MANGO
- BRUNCH ICED TEA
- LEMON
- PEACH

## COSA SONO IL MATCHA LATTE E IL CHAI LATTE?

SONO TUTTI LATTE AROMATIZZATI FATTI CON INGREDIENTI CHE SONO GENUINI E FANNO BENE ALLA SALUTE!

**Matcha** è una varietà di the verde, è ricco di vitamine, minerali, polifenoli ed è il tè con la maggior percentuale di antiossidanti (anche superiore al normale tè verde)

**Chai** the speziato con erbe indiane. Il tè **chai** fa bene all'apparato digerente e all'intestino. Riduce la nausea.

**FILTER COFFEE** = caffè americano



Il caffè americano è preparato con una speciale macchina. E' molto più acquoso e leggero dell'espresso perché il caffè è filtrato e viene aggiunta molta acqua.

## DI COSA È FATTO IL NOSTRO HAMBURGER VEGANO E IL NOSTRO CHILI VEGANO E SALMONE VEGANO ?

Sono tutti preparati senza proteine animali, preparati con **proteine vegetale** e naturali, principalmente proteine del pisello e soia, e arricchiti da molte spezie conferiscono un sapore intenso



## **I NOSTRI VINI**

**(imparate la descrizione così da poter consigliare meglio al cliente!!)**

### **LE BOLLICINE**

**Prosecco Valdobbiadene DOC – Extra Dry**  
Produttore FOLLADOR – Valdobbiadene Treviso  
Da uve 100% Glera  
\*\*

**Franciacorta DOCG – N.D – Conduzione BIO**  
Produttore SAN CRISTOFORO – Lombardia  
Da uve 100% Chardonnay – 24 mesi sui lieviti  
Grande freschezza con sentori fragranti di crosta di pane  
\*\*

**Trento DOC – Brut – Conduzione NATURALE**  
Produttore DORIGATI “Om de Fer” – Trentino Alto Adige  
Da uve Chardonnay – 24 mesi sui lieviti  
Eleganti profumi di fiori bianchi e grande freschezza  
\*\*

### **I BIANCHI**

**Soave Classico DOC – “Monte Fiorentino” – Conduzione BIO**  
Produttore CA RUGATE – Verona  
Da uve 100% Garganega  
Fruttato, sapido e minerale  
\*\*

**Ribolla Gialla DOC – Conduzione NATURALE**  
Produttore DOLFO – Brda Slovenia  
Da uve 100% Ribolla Gialla  
Grandissima freschezza, mineralità e sapidità  
\*\*

### **I ROSSI**

**Valpolicella Classico DOC – “Rio Albo” – Conduzione BIO**  
Produttore CA RUGATE – Verona  
Da uve Corvina, Corvinone, Rondinella  
Note di frutta rossa, palato morbido ed elegante  
\*\*

**Langhe Nebbiolo DOC – Conduzione BIO**  
Produttore CASCINA CORTE – Piemonte  
Da uve 100% Nebbiolo  
Intense note speziate e di frutta matura, sapore ricco e avvolgente  
\*\*

## **LE NOSTRE BIRRE**

Cosa da sapere :

La principale differenza tra una birra IPA e una birra Lager risiede nel processo di fermentazione e nei lieviti utilizzati. Le IPA (India Pale Ale) vengono prodotte con lieviti ad alta fermentazione, cioè che fermentano a temperature più calde, mentre le Lager utilizzano lieviti a bassa fermentazione, che fermentano a temperature più basse. Questa differenza si traduce in un profilo aromatico e gustativo diverso: le IPA tendono ad avere un sapore più amaro e fruttato, mentre le Lager sono più leggere e delicate.

### **ALLA SPINA:**

#### **ICHNUSA NON FILTRATA (LAGER NON FILTRATA)**

Birra bionda non filtrata, a bassa fermentazione, 100% puro malto d'orzo. Dal colore dorato e luminoso presenta una piacevole velatura, conservando profumi erbacei e note di frutta gialla e albicocca. Offre una bevuta morbida con una lieve nota amara nel finale.

CURIOSITA': "Ichnusa" in greco antico (Ἰχνοῦσσα) significa "orma" o "impronta". Il nome deriva dalla forma dell'isola della Sardegna, che vista dall'alto assomigliava ad un'orma di piede umano.

### **IN LATTINA:**

#### **BEAVERTOWN**

**Beavertown è un rinomato birrificio inglese, fondato a Londra nel 2011 da Logan Plant, figlio del frontman dei Led Zeppelin, Robert Plant. È diventato uno dei birrifici più importanti del Regno Unito**

#### **BEAVERTOWN NECK OIL 33CL SESSION IPA 4.3% ( SESSION IPA: è sempre una IPA ma dal carattere leggero, fa meno gradi ma gusto intenso)**

I malti Pale donano alla birra un corpo deciso sul quale spiccano le note tropicali dei luppoli aggiunti in dry hopping.

#### **BEAVERTOWN GAMMA RAY 33CL APA 5.4 (APA sono più equilibrate e leggere)**

Spiccano le note di mango e pompelmo date dai luppoli americani generosamente aggiunti in dry hopping.

#### **BEAVERTOWN LUPULOID 33CL IPA 6.7% (IPA: le IPA tendono ad avere un sapore più amaro e luppolato)**

Dal colore dorato velato, al naso ed al palato i sentori sono un'esplosione di luppolo, con le sue pungenti e fresche note agrumate, tropicali e di resina. Amara e rinfrescante, dal profilo luppolato.

( Il dry hopping è una tecnica di birrificazione che consiste nell'aggiungere luppoli alla birra dopo la fase di bollitura, generalmente durante la fermentazione, per arricchirla di aromi e profumi. Questo metodo consente di estrarre i sapori del luppolo senza aumentare troppo l'amarrezza. )

## **GLI AMARI**

### **AMARI**

- **LIMONCELLO**
- **LIQUIRIZIA**
- **SAMBUCA**

### **AMARO FORMIDABILE**

erbe, fiori, cortecce, radici e scorze di frutti, tra cui china rossa, rabarbaro cinese, assenzio, genziana, arancia amara, anice stellato e rosa moscata.

### **AMARO OTTANTA**

Ricetta a base di 80 erbe e spezie diverse. È realizzato tramite l'infusione di ingredienti raccolti in diverse zone italiane, creando un panorama aromatico ricco e avvolgente.

### **GRAPPA CASTAGNER PROSECCO**

è una grappa raffinata, realizzata con vinacce di uve Glera, le stesse utilizzate per produrre il famoso Prosecco

### **GRAPPA CASTAGNER ORO BARRIQUE**

è un distillato pregiato, frutto di un'accurata selezione di vinacce e di un processo di invecchiamento che ne esalta complessità e morbidezza.

## **COME GESTIRE I BAMBINI**

- Prestare massima attenzione ai bambini. Se i bambini sono contenti, i genitori sono contenti di conseguenza.
- Mettere a disposizione seggiolone nel caso in cui si richieda.
- Consegnare sempre tovaglietta dei bambini e i colori
- Alla presa dell'ordine prendere prima l'ordine dei bambini al tavolo e inviare, scrivere una nota nella comanda scrivendo «bambini», riaprire il tavolo e prendere la comanda degli adulti.
- Se chiedono di scaldare l'omogeneizzato, lo scaldiamo molto volentieri e con il sorriso
- La cucina sa che deve mandare fuori prima la comanda dei bambini.

## **COME FAR GIRARE I TAVOLI**

**Lo scopo è quello di avere tutte le fasce orarie piene. Come si fa?**

- Quando si prendono le prenotazioni fare in modo di **assecondare il loro bisogno, ma portando il cliente a decidere l'orario a noi più congeniale**. Dire sempre l'orario in cui se ne devono andare, in modo implicito (es. ho posto dalle 12 alle 13.30 perchè poi ho già degli altri tavoli prenotati, va bene? “
- Riuscire a comunicare **senza dirlo esplicitamente** che il tavolo è riservato per massimo 1.30h **TASSATIVO!!!**
- No prenotazioni da più di 6 persone con arrivo dalle 11.30 alle 14 ( da valutare a seconda del locale)
- Al tavoloni proporre sempre appena si accomodano fritto e aperitivo per aumentare lo scontrino medio. Attenzione, prevedere che rimangano 2h, tra ritardi e convivialità.
- Per i non prenotati che vengono di passaggio, solitamente mangiano in fretta perché sono in visita. Cerchiamo sempre di farli accomodare, dicendogli che abbiamo un tavolino per loro fino alle xx.xx, giusto il tempo di riempire quel buco che ho altre prenotazioni. Essendo che queste persone hanno fretta e sono veloci a mangiare e solitamente sono meno problematiche, coordinarsi con la cucina per un'uscita dei loro piatti anticipata rispetto ad altri tavoli!
- Creare sempre una lista di attesa con le persone da richiamare nel caso non avessi i tavoli subito (solitamente se ho una ventina di tavoli in locale, nel giro di 10-15 minuti qualcuno sicuramente si alzerà, è statistica!) faccio vedere il menu nel frattempo
- Cercare di non dire mai di no alle persone
- **DEVO OBBLIGATORIAMENTE SAPER PORTARE ALMENO 3 PIATTI!!**
- Quando porto un vassoio pieno di cose al cliente, poi **NON POSSO** tornare indietro con il vassoio vuoto!
- Devo sbarazzare i tavoli che ho intorno!
- Come organizzare il vassoio: farci stare più cose possibili, piatti con piatti, tazzine sopra tazzine, bottiglie vuote dentro bicchieri, bicchieri piccoli dentro bicchieri grandi
- Preparare sempre a inizio turno la panadora con tutto il necessario per il servizio, una panadora fuori e una dentro! Così faccio meno strada e sono più veloce.  
Nella panadora ci deve essere: tovagliette, posate, straccio e disinfettante tavoli, se fuori anche spazzola posacenere

# COME GESTIRE UN CLIENTE CON ALLERGIA/INTOLLERANZA

## ALLERGIE E INTOLLERANZE

Tipo	Descrizione	Esempi
Allergia	Reazione immunitaria, anche grave	Glutine (celiachia), arachidi, crostacei
Intolleranza	Disturbo digestivo o fisico	Lattosio, lievito
Scelta alimentare	Preferenza etica, culturale o personale	Vegani, vegetariani, dieta senza zucchero

La distinzione è fondamentale: un'allergia può essere pericolosa, un'intolleranza provoca malessere, una scelta alimentare riflette i valori personali.

## Domanda: avete opzioni senza glutine?

***Risposta: “Sì abbiamo delle opzioni senza glutine ma non siamo certificati per il senza glutine, stiamo attentissimi ma ci teniamo a specificare che esiste un possibile rischio di contaminazione”***

CATEGORIA	COSA PUÒ MANGIARE	COSA EVITARE / ATTENZIONE
Senza Glutine	Healthy Pancakes, Pancakes con pastella healthy (senza topping con glutine), Granola Bowl, Toast/Burger con pane GF	<b>Contaminazione!</b> Non siamo certificati. <b>Patatine</b> fritte sono contaminate con altri prodotti con glutine <b>Crema chantilly</b> (⚠️ può contenere glutine e frutta a guscio)
Senza Lattosio	Creamy Salmon, Vegan Burger, Vegan Burrito, Very Vegan Toast, Healthy Pancake	
Vegano	Healthy, Very Vegan Toast, Vegan Burrito, Vegan Burger, Patate fritte/dolci	Tutti i piatti con uova, carne, latticini, pesce
Celiaco + Lattosio	Healthy Pancake, Very Vegan Toast (pane GF), Vegan Burger (pane GF), Creamy Salmon (pane GF)	Scrivere sempre in comanda: usare tutte le precauzioni
Donna incinta	Qualsiasi piatto <b>senza</b> : salmone affumicato, uova crude, carne al sangue, alcol	Informare la cucina: cottura uova/hamburger ben cotta. No uovo pochè.

# **PROCEDURA PER GESTIONE PRENOTAZIONI**

Per la gestione delle prenotazioni, Brunch Republic si avvale del sistema di prenotazione Superb.

Superb oltre alle prenotazioni dà la possibilità di gestire anche buoni regalo e raccoglie dati e informazioni sui clienti per la profilazione e le campagne ads.

Il team di Brunch Republic provvederà a fornirvi i dati per l'accesso alla piattaforma.

Si tratta di un app da installare sull'ipad di cassa ed è collegata direttamente al sito internet istituzionale [brunchrepublic.com](http://brunchrepublic.com) da dove i clienti possono prenotare per il tuo locale e inoltre è possibile aggiungere le prenotazioni manualmente.

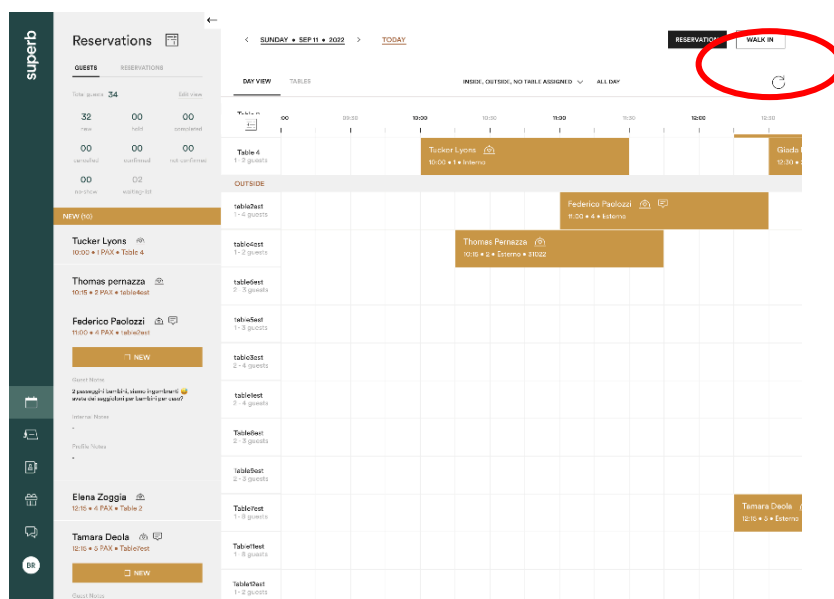
Un consulente Superb ti aiuterà e assisterà nel set up dell'applicazione

Vediamo la procedura per la gestione delle prenotazioni.

## **PRENOTAZIONI PER ALTRA DATA**

Quando si risponde al telefono si chiede il giorno, l'orario e il numero delle persone.

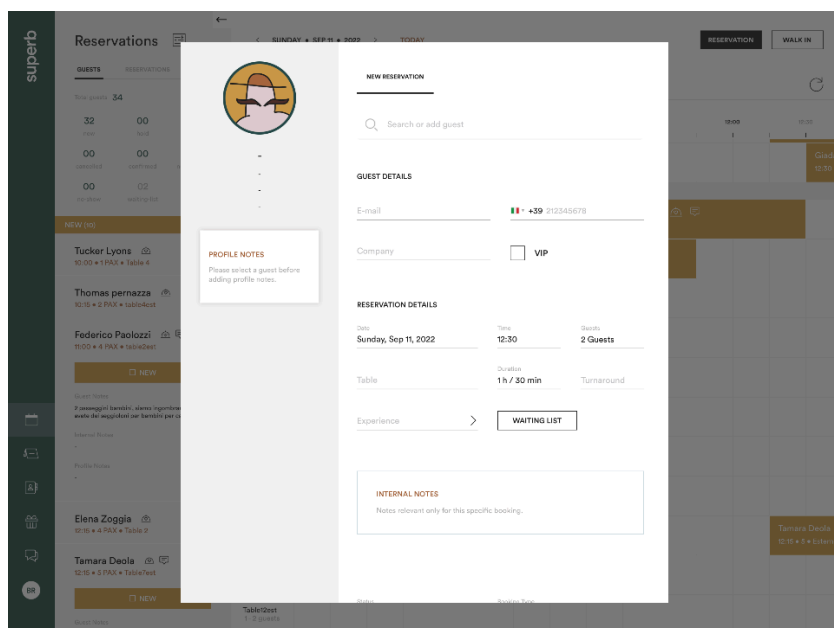
ATTENZIONE: quando si apre la pagina del giorno della prenotazione che sta chiamando, se si vede che nell'orario richiesto ci sono tante altre prenotazioni o anche una sola prenotazione ma con un tavolo superiore alle 6 persone, si chiede al cliente se si può spostare la prenotazione di 15/30 minuti prima o dopo usando la scusa "così possiamo servirla al meglio senza grossi ritardi".



La stessa cosa vale se si riceve una prenotazione per gli orari di punta con un numero di persone superiore a 8 chiedendo se possono arrivare a orari meno impegnativi.

Dopo aver controllato tutte queste cose e messi d'accordo con il cliente, si preme la scritta "reservation" in alto a destra sul bottone nero.

Confermato l'orario, si inserisce il nome ed il cognome (se già presente si può selezionare e chiedere conferma se è il suo numero) e si chiede il numero di telefono.



Per qualsiasi richiesta del cliente, si può scrivere nelle note così da far sì che i colleghi possano leggere cos'è stato domandato (spazio cerchiato in blu nella seconda foto a sinistra) .

Successivamente si chiede al cliente se si vuole sedere all'esterno o all'interno e si segna nell'applicazione (anche se non si segna correttamente il tavolo, non c'è problema) (prima foto a destra: fare

attenzione a segnare prima se il tavolo è all'interno o all'esterno, cerchio arancione). Confermato il tavolo e la prenotazione premere salva in tutte le schermate. Prima di chiudere la chiamata si chiede conferma della prenotazione su ora e data.

## PRENOTAZIONI PER IL TURNO STESSO

Si prende il blocco delle prenotazioni cartaceo e si scrivono tutte le prenotazioni della giornata presenti nell'applicazione ad inizio del turno. Per le prenotazioni che arriveranno in giornata si chiede l'orario e il numero delle persone che arriveranno, si controlla la disponibilità e si conferma o si chiede se può anticipare o posticipare l'arrivo. Appena confermata la prenotazione e messa giù la chiamata, si segna il tavolo che si assegna a quella prenotazione.

## GESTIRE LE PRENOTAZIONI DELLA GIORNATA

Ogni mattina, quando si apre il locale, si entra nell'applicazione superb e si controllano le prenotazioni.

Si trascrivono su di un foglio (durante il weekend meglio segnare solo quelle del turno così da avere spazio per aggiungere chi chiama in giornata) e si controlla bene di segnare i tavoli esterni e/o interni.

I dati si trovano nella colonna a sinistra (cerchio viola della foto sottostante) dove si legge il nome, sotto in arancione l'orario, il numero di persone (n° PAX) e il tavolo esterno o interno (se ha una "E" dopo il numero è esterno).

Successivamente, accanto ad ogni prenotazione, si segna il numero del tavolo assegnato affinché durante il turno non serva più avere il pensiero delle prenotazioni.

Questo serve soprattutto per far sì che durante il turno, se chi sta seguendo le prenotazioni è impegnato, chi è in supporto, può far accomodare le persone che hanno prenotato.

ATTENZIONE: spesso capita che arrivi il cliente arrivi con la convinzione di avere una prenotazione in realtà il sistema l'ha messo in lista di attesa perché i tavoli erano tutti occupati. Spiegare gentilmente la situazione e cercare di far accomodare il cliente in ogni modo, visto che è già in locale e si è mosso di casa per venire da noi.



# PROCEDURA GIFT CARD

I clienti acquistano una gift card dal sito.

Le gift card acquistate compaiono nell'applicazione dell'ipad delle prenotazioni sull'icona del pacco regalo:

superb	Gift Cards <span>+ ADD GIFT CARD</span>			
	🔍 Search Gift Card			
	STATUS ⌵	RECIPIENT ⌵	EXPERIENCE / BALANCE ⌵	CREATED ON ⌵
	Paid LZOT9V4I3N	vanessa tustacne licciardino@gmail.com	15,00 EUR (Purchased: 15)	MAY 04, 2021 15:05
	Paid KCKZF5XVNX	Angelica pr@angelicamontagner.it	50,00 EUR (Purchased: 50)	MAY 20, 2021 21:55
	Redeemed 43XMQ9WIOA	Irina Favero chrsenatore@gmail.com	0,00 EUR (Purchased: 30)	SEPTEMBER 09, 2021 18:51
	Paid BV61ZROUFV	Andrea andret8@gmail.com	20,00 EUR (Purchased: 20)	DECEMBER 18, 2021 20:46
	Paid 49GQNLMN6C	Mara Manzoli mara.manzoli@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	DECEMBER 25, 2021 11:20
	Paid D8FE3SG0D1	Claire hetherington clairehcoyle@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	JANUARY 09, 2022 15:53
	Paid 91YKC9MWJP	Sophie Hook Sahook.sh@gmail.com	35,00 EUR (Purchased: 35)	MARCH 01, 2022 21:26
BR	Paid TJKQ7OX2W1	Sara sara.mucci@libero.it	30,00 EUR (Purchased: 30)	APRIL 09, 2022 17:16
	Paid GHSTBV12P2	Greta & Silvana m.madiotto@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	DECEMBER 18, 2022 19:04
	Paid RVIE8NO9IU	MARTINA NICOLETTI martinanicoletti0798@gmail.com	40,00 EUR (Purchased: 40)	DECEMBER 19, 2022 16:25
	Paid OVMS3OUZAS	Luca luavanti@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	DECEMBER 22, 2022 18:29

Quando un cliente viene con una gift card al locale, andare sul pacco regalo e farsi dare il numero di gift card (può trovarla nella email) e selezionare dall'elenco la gift card corretta. Quando si seleziona la gift card compare la scritta redeem (significa riscuotere!) scrivere l'importo corrispondente a quanto speso dal cliente.

## Esempi

Gift card da 30euro, cliente spende 32. Scrivere 30 e cliccare SAVE. La gift card è esaurita, fare lo scontrino per tutto l'importo e far pagare al cliente solo 2€.

Gift card da 30 euro, cliente spende 25. Scrivere 25 e cliccare SAVE, così sappiamo che se il cliente ritorna ha ancora 5 € di credito, fare lo scontrino da 25€ e non far pagare nulla al cliente.

superb

Gift Cards

+ ADD GIFT CARD

Q Search Gift Card

STATUS

RECIPIENT

EXPERIENCE / BALANCE

CREATED ON

Paid	Angelica	50,00 EUR	MAY 20, 2021
KCKZFSXVNX	pr@angelicamontagner.it	(Purchased: 50)	21:55
Redeemed	Irina Favero	0,00 EUR	SEPTEMBER 09, 2021
43XMQ9WIOA	chrsenatore@gmail.com	(Purchased: 30)	18:51
Paid	Andrea	20,00 EUR	DECEMBER 18, 2021
BV6Z2ROUFV	andret8@gmail.com	(Purchased: 20)	20:46
Paid	Mara Manzoli	30,00 EUR	DECEMBER 25, 2021
49GQNLNM6C	mara.manzoli@gmail.com	(Purchased: 30)	11:20
Paid	Claire hetherington	30,00 EUR	JANUARY 09, 2022
D8FE3SGOD1	clairehcoyle@gmail.com	(Purchased: 30)	15:53
Paid	Sophie Hook	35,00 EUR	MARCH 01, 2022
91YKC9MWJUP	Sahook.sh@gmail.com	(Purchased: 35)	21:26
Paid	Sara	30,00 EUR	APRIL 09, 2022
TJKQ7OK2W1	sara.muco@libero.it	(Purchased: 30)	17:16
Paid	Greta & Silvana	30,00 EUR	DECEMBER 18, 2022
GHSTBV12P2	m.madiotto@gmail.com	(Purchased: 30)	19:04
Paid	MARTINA NICOLETTI	40,00 EUR	DECEMBER 19, 2022
RVIE8NO9IU	martinanicoletti0799@gmail.com	(Purchased: 40)	16:25
Paid	Luca	30,00 EUR	DECEMBER 22, 2022
OVMS3OUZAS	luavanti@gmail.com	(Purchased: 30)	18:29

EDIT

REDEEM

superb

Gift Cards

+ ADD GIFT CARD

Q Search Gift Card

STATUS

RECIPIENT

EXPERIENCE / BALANCE

CREATED ON

Paid	Angelica	50,00 EUR	MAY 20, 2021
KCKZFSXVNX	pr@angelicamontagner.it	(Purchased: 50)	21:55
Redeemed	Irina Favero	0,00 EUR	SEPTEMBER 09, 2021
43XMQ9WIOA	chrsenatore@gmail.com		
Paid	Andrea		
BV6Z2ROUFV	andret8@gmail.com		
Paid	Mara Manzoli		
49GQNLNM6C	mara.manzoli@gmail.com		
Paid	Claire hetherington		
D8FE3SGOD1	clairehcoyle@gmail.com		
Paid	Sophie Hook		
91YKC9MWJUP	Sahook.sh@gmail.com		
Paid	Sara		
TJKQ7OK2W1	sara.muco@libero.it	(Purchased: 30)	17:16
Paid	Greta & Silvana	30,00 EUR	DECEMBER 18, 2022
GHSTBV12P2	m.madiotto@gmail.com	(Purchased: 30)	19:04
Paid	MARTINA NICOLETTI	40,00 EUR	DECEMBER 19, 2022
RVIE8NO9IU	martinanicoletti0799@gmail.com	(Purchased: 40)	16:25
Paid	Luca	30,00 EUR	DECEMBER 22, 2022
OVMS3OUZAS	luavanti@gmail.com	(Purchased: 30)	18:29

EDIT

REDEEM

Redeem Gift Card

Balance

40

Amount

0

CANCEL

SAVE

# **Regole HACCP per Camerieri – Brunch Republic**

Il cameriere, pur non manipolando direttamente gli alimenti come cuochi o baristi, è parte integrante della catena alimentare e deve rispettare precise norme igienico-sanitarie.

## **1. Igiene personale**

- Mani sempre pulite e curate, lavate frequentemente (all'inizio turno, dopo aver sparecchiato, dopo uso del bagno, dopo aver toccato denaro o rifiuti).
- Unghie corte, senza smalto sbeccato o ricostruzioni.
- Capelli sempre raccolti.
- Divisa pulita e dedicata solo al lavoro.
- Vietato l'uso di orologi, anelli vistosi, bracciali, piercing esposti che possano contaminare.

## **2. Igiene durante il servizio**

- Non toccarsi viso, capelli, cellulare o altri oggetti personali mentre si serve.
- Non assaggiare mai cibi o bevande destinate ai clienti.
- Bicchieri e posate si maneggiano solo dalle estremità (non dalle parti a contatto con bocca o alimenti).
- Piatti e bicchieri sporchi vanno portati in area lavaggio senza sostare in sala.
- Acqua e bevande vanno servite evitando di toccare direttamente la parte che il cliente userà.

## **3. Gestione allergie e intolleranze**

- Chiedere sempre al cliente se ha allergie o intolleranze.
- Segnalare chiaramente su iPratico e avvisare cucina/bar.
- Evitare errori di contaminazione (es. posate cadute nel piatto sbagliato, taglieri o bicchieri usati in comune).
- Ribadire sempre al cliente che pur con la massima attenzione, la cucina non è certificata gluten free.

## **4. Pulizia e sanificazione sala**

- Ogni tavolo deve essere pulito e sanificato a ogni cambio cliente.
- Tovagliette e posate sostituite ad ogni nuovo cliente.
- Divanetti, sedie e superfici devono essere puliti più volte al giorno.
- In caso di caduta di cibo o liquidi, pulire e igienizzare subito.

## **5. Gestione rifiuti**

- I rifiuti vanno sempre smaltiti nei contenitori corretti (umido, secco, plastica/lattine, carta).
- I sacchi vanno sostituiti regolarmente e i contenitori sanificati.
- Mai lasciare sacchi pieni nei pressi della sala.

## DETERSIVI IN USO



D2.3 ( da diluire)

Detergente per superfici della cucina ( quando non sono tanto sporche)

Detergente per vetri.



Suma Extend D3 (pronto all'uso)

Sgrassatore per superfici della cucina (quando è tanto sporco )



Suma Bac D10 ( da diluire)

Disinfettante per superfici.



TASKI JONTEC 300

Detergente lavapavimenti

OPTIMAX Rinse

Brillantante lavaggio piatti in lavastoviglie.

OPTIMAX Detergent

Prodotto per lavare i piatti in lavastoviglie.

OPTIMAX Dishwash

Prodotto per lavare i piatti a mano.

## Check-list Apertura Sala

- ☐ Controllare che la sala sia in ordine (tavoli, sedie, arredi allineati).
- ☐ Pulire e sanificare tavoli e sedie.
- ☐ Caricare tovaglioli, salviette, zucchero e condimenti.
- ☐ Accendere luci e musica ambiente al volume adeguato.
- ☐ Verificare che la panadora sia piena e ordinata.
- ☐ Controllare che i bagni siano puliti, riforniti e profumati.
- ☐ Controllare prenotazioni del giorno (tablet, gestionale, libro).
- ☐ Allestire la postazione host/accoglienza con menù e materiale informativo.

## Check-list Cambio Turno Sala

- ☐ Pulire e sanificare i tavoli liberati.
  - ☐ Riordinare tavoli e sedie.
  - ☐ Ripristinare scorte: zucchero, tovaglioli, salviette.
  - ☐ Riordinare e pulire la panadora.
  - ☐ Aggiornare lo stato delle prenotazioni e dei tavoli (su gestionale o foglio).
  - ☐ Passaggio di consegne: comunicare ordini aperti, clienti in attesa, segnalazioni particolari.
  - ☐ Controllare che bagni e corridoi siano ancora puliti e forniti.
  - ☐ Verificare che il banco abbia tutto ciò che serve fino a fine turno.
- 

## Check-list Chiusura Sala

- ☐ Pulire e sanificare tavoli, sedie e arredi.
- ☐ Riordinare la disposizione della sala (layout standard).
- ☐ Rimuovere rifiuti e svuotare cestini.
- ☐ Pulire pavimento (spazzata + lavata).
- ☐ Riordinare la panadora e coprire eventuali prodotti.
- ☐ Pulire e rifornire i bagni per l'apertura del giorno successivo.
- ☐ Controllare e spegnere musica, luci, aria condizionata/riscaldamento.
- ☐ Controllare che porte e finestre siano chiuse.

## PROCEDURA CONTROLLO SANITARIO

I controlli sanitari hanno uno scopo preventivo. Essi servono per verificare che le imprese abbiano messo in atto tutte le procedure necessarie per tutelare la salute dei consumatori.

### VENGONO VERIFICATI:

#### 1. Presenza del manuale (HACCP) di autocontrollo aggiornato e correttamente compilato;

- E' NECESSARIO CHE:
  - TUTTI SAPPIANO DOVE E' IL MANUALE HACCP;
  - COMPILARE GIORNALMENTE LE TEMPERATURE DEI FRIGHI E SEGNALARE AL RESPONSABILE EVENTUALI SCOSTAMENTI IMPORTANTI

#### 2. Attestati corsi HACCP (vengono fatte anche domande per verificare la reale formazione);

NEL MANUALE HACCP DEVONO ESSERCI GLI ATTESTATI DEI CORSI HACCP DI TUTTI I RAGAZZI.

#### 3. Requisiti documentali e di autorizzazione (SCIA, autorizzazioni varie, manuale HACCP) → Devono essere tenute copie delle autorizzazioni (SCIA inizio attività, autorizzazione delle dogane, plateatico, insegna, musica). Tutti devono sapere dove sono le autorizzazioni

#### 4. Situazione del locale

- Pulizia dei locali ed ordine → Superfici pulite (anche i muri), spogliatoio con armadietti a doppio scomparto sporco pulito e senza presenza di materiale non inerente, pavimenti spazzati, presenza di carta e sapone mani nei lavelli (anche del personale)
- Buona conservazione/lavorazione degli alimenti → Conservazione in vaschette chiuse e pulite. Uso corretto dei frighi, i prodotti devono essere conservati alla temperatura corretta. Es. salsa aperta non può stare fuori frigo, il latte non può stare in un frigo a 10 gradi.
- Assenza di roditori ed insetti → In tutti i locali siamo seguiti dall'azienda di disinfestazione, sono presenti trappole e vengono fatti i controlli periodici.
- Requisiti strutturali → Tutte le superfici di cucina, banco e zona lavaggio devono essere lavabili, spogliatoio con armadietti a doppio scomparto sporco pulito, servizi igienici con sapone e carta sempre presenti, grandezze/altezze, rapporti aero-illuminanti
- Corretta etichettatura degli alimenti → Tutti gli alimenti devono avere: DENOMINAZIONE DEL PRODOTTO, DATA DI PREPARAZIONE, DATA DI SCADENZA
- Igiene e requisiti delle attrezzature di lavoro → Le attrezzature devono essere pulite e igienizzate senza residui
- Corretta gestione dei MOCA (Materiali ed Oggetti a Contatto con gli Alimenti) → Solo vaschette con simbolo della forchetta e del coltello, che indicano che possono andare a contatto con gli alimenti
- Misurazione parametri chimico-fisici (temperatura, umidità, pH) (**meno frequenti**)
- Prelievo di campioni per ricerca salubrità (patogeni, tossine, additivi vietati, fecali, corpi estranei, indicatori metalli pesanti) (**meno frequenti**)

Al termine dell'ispezione, l'Autorità competente redige una relazione di cui rilascia una copia al titolare, solitamente in caso di difformità rilevate.

## **LE DOMANDE PIU' FREQUENTI CHE GLI ISPETTORI FANNO:**

- **come si sanifica una superficie?**

Con Detersione e Disinfezione.

Le operazioni di detersione e disinfezione vanno eseguite separatamente.

Le operazioni di pulizia devono iniziare subito dopo la fine delle lavorazioni per evitare l'essiccamento di residui sulle superfici, prima si tolgono i residui più grossolani e si fa un primo risciacquo con acqua calda per eliminare i residui più solubili, poi detersione con prodotto apposito, poi disinfezione con prodotto a base alcolica.

- **come viene affrontata una non conformità in fase di ricevimento merci?**

- ROTTURA DI UN IMBALLO durante il ricevimento o la consegna di un prodotto
- MANCATO FUNZIONAMENTO di un frigorifero durante la notte
- PRESENZA DI PRODOTTI SCADUTI
- PRESENZA DI INFESTANTI
- ESITI DI ANALISI SU ALIMENTI E/O AMBIENTE NON SODDISFACENTI

Queste e altre situazioni che si possono verificare quotidianamente devono essere evidenziate e risolte. Il DDT deve corrispondere alla merce consegnata; in caso di non conformità, si deve respingere la merce o isolarla, correttamente identificata, in attesa di decisione. La merce andrà resa al fornitore, smaltita o Accettata dopo aver chiarito la situazione col fornitore. LA NON CONFORMITÀ (NC) va annotata allegando eventualmente copia del DDT e descrivendo le decisioni prese.

- **come viene gestita la presenza di un cliente affetto da intolleranze e/o allergie?**

È necessario conoscere bene la lista degli allergeni, che ogni cliente può trovare all'interno del QR code del menu e il personale deve essere adeguatamente formato sugli ingredienti utilizzati e pulire i taglieri, indossare guanti, applicare tutte le misure per evitare la contaminazione incrociata.

## COSA FARE QUANDO ARRIVA UN CONTROLLO

Chiamare subito il responsabile presente in turno, **SOLO** il responsabile parla con gli ispettori.

Il responsabile deve chiamare subito IL RESPONSABILE DEL LOCALE che arriverà al locale appena possibile.

Nel frattempo, mostrare agli ispettori il manuale HACCP ma prima **TUTTI DEVONO ESSERE IN ALLERTA E AIUTARE A SVOLGERE I SEGUENTI COMPITI:**

- verificare se le schede haccp sono state compilate correttamente: attenzione alla “compilazione delle schede a posteriori” (es. schede di febbraio compilate per 31 giorni, ecc...);  
Nel caso non siano aggiornate, aggiornare prima di darle all'ispettore.
- verificare l'avvenuta pulizia e disinfezione di ambienti e attrezzature, SE NON è STATO FATTO FATELO PRIMA CHE GLI ISPETTORI PASSINO PER QUELL'AMBIENTE O COMUNQUE SE VI BECCANO DITE CHE STATE EFFETTUANDO **LA PULIZIA PERIODICA**;
- Verificare che nei bagni **DIPENDENTI** vi sia carta e sapone e cestino con pedale, il sapone deve essere con disinfettante
- Verificare che lo spogliatoio sia in ordine e gli armadietti non contengano merci ma solo vestiti, SE CONTENGONO COSE STRANE , BUTTATELE NEL CESTINO , POI IN CASO LE RECUPERATE  
**Dove gli armadietti non sono divisi per sporco e pulito e siccome ci sono più armadietti è necessario saper rispondere che in un armadietto ci sono gli indumenti puliti e in un altro quelli sporchi poiché a lavoro si DEVE arrivare con un cambio pulito o borghese. Saper rispondere per esempio che a ogni cambio turno gli armadietti vengono igienizzati se fosse.**
- Verificare che tutte le vaschette abbiamo nome, data e scadenza, nel caso SCRIVETELE
- **CHIUDERE I COPERCHI DEI CESTINI!!!!**
- verificare il corretto funzionamento delle attrezzature ed in particolare delle dotazioni frigorifere (frigo, congelatori, celle), NEL CASO LE TEMPERATURE SIANO ALTE SPOSTARE GLI ALIMENTI DEPERIBILI SUBITO SENZA FARVI VEDERE;
- ripassare le 3 risposte sopra per possibili domande degli ispettori ASL
- SEGUIRE IL BUON SENSO E SE NON SIETE 100% SICURI NON Aprite BOCCA!

### Come termina l'ispezione?

Al termine dell'ispezione, l'Autorità competente redige una relazione di cui rilascia una copia al titolare, solitamente in caso di difformità rilevate. Nella relazione troviamo la descrizione degli obiettivi dei controlli ufficiali, i metodi applicati per il controllo, i relativi risultati e l'elenco degli interventi da attuare.

### Cosa contiene il verbale

Bisogna sapere che possono essere inserite dichiarazioni spontanee da parte del titolare dell'azienda o delegati, in merito ad eventuali comportamenti illegittimi da parte degli ispettori.

**L'ASL AL PRIMO CONTROLLO NON DA SOLITAMENTE LA MULTA A MENO CHE NON TROVI COSE GRAVI, TORNERA' DOPO 30 GIORNI PER VERIFICARE CHE EVENTUALI DIFFORMITA' SIANO STATE CORRETTE.**