

Norme di comportamento: come comportarsi durante il servizio

- Non dimostrare mai svogliatezza né affanno nell'atto di disimpegnare il servizio.
- Mantenere la calma anche di fronte alle situazioni che possono sembrare più difficili e complicate.
- Non far rumore con i piatti e le stoviglie o in altro modo.
- Parlare con i colleghi solo per ragioni di servizio e comunque a bassa voce.
- Evitare pettegolezzi e commenti inopportuni, sia con i colleghi sia con gli ospiti.
- Mostrarsi disponibili e attenti alle esigenze della clientela, anche se di un altro rango.
- Non unirsi mai in gruppo in sala, ma restare sempre nel proprio rango.
- Mantenere un atteggiamento composto: non tenere le mani in tasca; non sedersi né appoggiarsi al muro o, peggio, ai tavoli o alle sedie dei clienti; non masticare chewing-gum e non fumare.
- Non toccarsi i capelli né grattarsi. Per tossire, soffiarsi il naso o asciugarsi il sudore, uscire dalla sala.
- Non mangiare e non bere alcolici durante il servizio.
- Non tenere mai il tovagliolo di servizio sulle spalle o sotto l'ascella.
- Non rimanere mai senza nulla da fare: c'è sempre qualche incombenza da sbrigare.
- Evitare i viaggi "a vuoto": prima di spostarsi controllare se si può prendere qualcosa.
- Passare le consegne al collega o al superiore che subentra o rileva il proprio servizio.
- Avvisare sempre un superiore (o, in sua mancanza, un collega) prima di abbandonare il posto di lavoro.
- Consegnare immediatamente al proprio superiore ogni oggetto dimenticato dalla clientela.
- Evitare movimenti bruschi; non gesticolare né indicare.
- Camminare sempre in modo spedito, senza mai correre, neppure nei momenti di massima attività.