店舗管理に関する知識

(1)開店準備・閉店作業

①開店準備

良いサービスを提供するために、きちんと準備をする。

<開店準備の例>

1. a 駐車場、入り口、店内を清掃する。
2. トイレが清掃されていて、トイレット b ペーパーなど備品がある。
3. 食器やグラスなどが、ピークタイムに大丈夫なくらいの量がある。
4. カスターセットの中身が、必要な量である。決められた場所にある。
5. テーブル、イスなどがきれいに並んでいる。
6. 予約がある場合、調理する人と料理の内容を確認し、テーブルセッティングもしておく。
7. レジに必要な c 釣り銭が入っている。伝票も補充されている。
8. 必要な人数のスタッフがいて、自分の役割を確認している。

②閉店作業

お客様が全員帰られたら、閉店作業をする。
※閉店時間になっても、お客様がいるときは気をつける。

<閉店作業の例>

1. 店内・トイレの清掃
2. カスターセットの洗浄・補充
3. テーブル・椅子を正しい場所に戻す。
4. 売上の確認(d レジ締め)
5. 廃棄物処理

(2)清掃作業

①清掃で気をつけること

エリアによって汚れ方がちがう。

・清掃用具は、使用場所によって使い分ける。

・ひどい汚れは強力な洗剤を使用する。

②清掃の基本

ア. 上から下へ。

高いところから始めて、最後にｅ床面を清掃する。

イ. 乾いた汚れは濡らさない。

最初から濡れたｅダスターで拭かない。

ウ. つけおきをする。

洗剤を入れた 40℃くらいのお湯に汚れたものを入れ、汚れを浮かす。

エ. 汚れた道具を使わない。

ダスターや清掃道具が汚れたら、きれいにしてから使う。

③清掃のポイント

ア. 継続・徹底する。

・見えないところもきれいに清掃する。

・何週間に何回くらい清掃するか、お店のルールを決めておく。

イ. お客様目線になる。

・自分がお客様のとき、どこが気になるか考える。

・清掃が終わったら、いろいろな客席に座って確認する。

・じゅうたんや壁紙が破れていたらｆメンテナンスする。

ウ. きれいな状態をつづける。＝ ｇクリンリネス。

・クリンリネスができていると、お客様がきもちいい環境が作れる。

・従業員用の休憩室やロッカーも清掃し、みんなが明るく気持ちで働けるようにする。