



FORMULARZ OCENY 7. EDYCJI AKCJI REKOMENDACJI KRAKOWSKICH RESTAURACJI



Nazwa lokalu gastronomicznego i adres:

.....

Kryteria oceny	Punktacja	
	Dopuszczalna ilość punktów	Przyznana ilość punktów
I. LOKAL	0 - 46	
I.1 Otoczenie restauracji	0 - 3	
- Czy otoczenie restauracji jest czyste? Czy chodniki, wejście do restauracji, ściany i itp. nie są popękane, zabłocone, zaśmiecone?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy okna po zewnętrznej stronie restauracji, drzwi do restauracji są czyste?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy widoczny jest szyld restauracji?	TAK(1)	NIE(0)
Uwagi do części I.1:		
I.2 Wnętrze restauracji (wystrój, aranżacja i estetyka)	0 – 10	
- Czy ściany, okna, parapety po wewnętrznej stronie restauracji są czyste? (Czy są czyste, bez plam, bez odrapań?)	TAK(1)	NIE(0)
- Czy podłogi są czyste? Czy nie są zakurzone, zabłocone, czy nie leżą na nich śmieci?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy krzesła są czyste? Czy na krzesłach nie leżą okruchy, czy obicia krzeseł nie są poplamione?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy stoły są czyste? Czy blaty, obrusy nie są poplamione, czy nie ma na nich pozostałości jedzenia?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy elementy dekoracyjne są czyste? Czy elementy dekoracyjne (takie jak kwiaty, lampy, i inne) nie są zakurzone?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy otrzymane sztuczki są czyste?	TAK(1)	NIE(0)
- Jeśli restauracja używa serwetek materiałowych, to czy są czyste i estetycznie ułożone, podane? Jeśli restauracja używa serwetek papierowych, to czy jest ich wystarczająca ilość?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy na stole znajdowały się przyprawy (przynajmniej pieprz i sól) lub czy zostały podane bez specjalnej prośby?	TAK(1)	NIE(0)
- Jeśli na stole znajdują się pojemniki z przyprawami (lub gdy zostaną przyniesione), to czy są czyste?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy między stolami jest odpowiednia odległość, która pozwoli na swobodne przejście? Stoły powinny być ustawione tak, aby można było przechodzić między nimi bez problemu	TAK(1)	NIE(0)
Uwagi do części I.2:		
I.3 Toaleta	0-10	
- Czy w restauracji jest toaleta?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy w restauracji są osobne toalety dla mężczyzn i dla kobiet?	TAK(1)	NIE(0)

- Czy toaleta jest nieodpłatna dla gości restauracji?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy toaleta jest czysta? (Czy nie jest zabłocona, zaśmiecona, popisana, odrapana?)	TAK(1)	NIE(0)
- Czy w toalecie są dostępne kosze na śmieci? (Kosz na śmieci powinien się znajdować w pobliżu umywalki) Czy kosze nie są przepełnione?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy papier toaletowy jest dostępny?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy urządzenia w toalecie (umywalka, kran, muszla klozetowa oraz deska, spłuczka, suszarka do rąk i itp.) są czyste i sprawne?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy jest dostępne mydło w dozowniku i papierowe ręczniki (lub suszarka)? (Powinna być dostępna taka ilość mydła i papieru, aby można było swobodnie z niego skorzystać)	TAK(1)	NIE(0)
- Czy przy umywalce lub w jej pobliżu znajduje się lustro i czy jest czyste?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy w kabinie wc znajduje się wieszak na rzeczy osobiste?	TAK(1)	NIE(0)

Uwagi do części I.3.:

.....

I.4 Komfort i atmosfera pobytu	0-9	
- Czy w restauracji panuje przyjemny zapach? Może to być zapach neutralny lub delikatny, nie drażniący zapach przygotowywanych potraw	TAK(1)	NIE(0)
- Czy w restauracji panuje odpowiednia temperatura?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy w restauracji działa klimatyzacja?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy wewnątrz restauracji jest odpowiednio przewietrzane?	TAK(1)	NIE(0)
- Jeśli w lokalu włączona jest muzyka, to czy nie przeszkadza ? Czy nie jest za głośna lub męcząca?	TAK(0)	NIE(1)
- Czy istnieje osobna sala dla klientów palących?	TAK(2)	NIE(0)
- Czy w restauracji można zapłacić kartą płatniczą?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy istnieje program lojalnościowy dla stałych klientów, studentów lub czy są inne programy promocyjne, rabaty, zniżki itp.?	TAK(1)	NIE(0)

Uwagi do części I.4.:

.....

I.5 Dostępność lokalu dla niepełnosprawnych	0-6	
- Czy wejście do restauracji dostosowane jest dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim lub o kulach? <i>Aby w/w osoba mogła poruszać się po restauracji, drzwi wejściowe do restauracji powinny mieć ok. 90 cm, nie powinno być żadnych schodów i progów bez podjazdu</i>	TAK(2)	NIE(0)
Czy przynajmniej jedna sala restauracji dostosowana jest dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim lub o kulach? <i>Aby w/w osoba mogła poruszać się po restauracji, przejścia między stolikami winny być szerokie na ok. 90 cm.</i>	TAK(2)	NIE(0)
- Czy toaleta restauracji jest dostosowana dla osób niepełnosprawnych? <i>Szerokie drzwi ok. 90 cm, uchwyty, obszerne kabiny.</i>	TAK(2)	NIE(0)

Uwagi do części I.5.:

.....

I.6 Dodatkowy serwis	0-8	
- Czy w restauracji znajduje się krzeselko dla dzieci?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy obsługa restauracji zapewnia wazon na kwiaty?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy obsługa restauracji może zamówić dla klienta taksówkę?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy można zarezerwować stół?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy jest możliwość zamówienia dania na wynos?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy restauracja posiada własne materiały reklamowe i promocyjne? (wizytówki, ulotki, zapalniczki itp.)	TAK(1)	NIE(0)
- Czy w lokalu jest szatnia, szafa lub wieszak do przechowania odzieży wierzchniej?	TAK(1)	NIE(0)
- Jeśli w lokalu jest szatnia to czy jest odpłatna dla gości restauracji?	TAK(0)	NIE(1)

Uwagi do części I.6.:

II. OBSŁUGA KELNERSKA	0 - 18	
II.1 Profesjonalizm i jakość obsługi	0-10	
- Czy ktoś z personelu przywitał się z Panem/Panią tuż po Pana/Pani wejściu do lokalu? (Personel powinien powitać klienta od razu po jego wejściu do restauracji)	TAK(1)	NIE(0)
- Czy personel był życzliwy, gdy Pan/Pani zwracał/a się z jakąś prośbą lub zapytaniem? Kelnerzy/kelnerki powinni na każdą prośbę czy uwagę klienta reagować spokojnie i grzecznie.	TAK(1)	NIE(0)
- Czy personel zachowywał się ogólnie sympatycznie? Czy podczas pobytu Pana/Pani w restauracji kelnerzy/kelnerki zachowywali się tak, że zachęcili Pana/Panią do skorzystania z usług właśnie z tej restauracji. Obsługa powinna być sympatyczna i uśmiechnięta.	TAK(1)	NIE(0)
- Czy kelner/kelnerka potrafił wytłumaczyć Panu/Pani wszelkie wątpliwości związane z daniami umieszczonymi w karcie dań?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy kelner/kelnerka potrafił polecić coś szczególnego na Pana/Pani prośbę?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy kelner/kelnerka podała kartę win?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy w każdej chwili na sali znajduje się ktoś z personelu, aby służyć gościom pomocą? Na sali, w zasięgu wzroku klienta zawsze powinien znajdować się ktoś z obsługi, aby w każdej chwili służyć pomocą	TAK(1)	NIE(0)
- Czy na personel (po zawołaniu) trzeba długo czekać? Kelner/kelnerka powinien/a podejść od razu, lub natychmiast po wykonywanej właśnie czynności np.: odniesienie naczyń, przyjmowanie zamówienia od innych gości)	TAK(0)	NIE(1)
- Czy po zauważeniu, że Pan/Pani zamierza opuścić lokal, ktoś z personelu pożegnał Pana /Panią?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy zaproszono Pana/Panią do ponownego odwiedzenia lokalu?	TAK(1)	NIE(0)

Uwagi do części II.1.:

II.2 Znajomość języków obcych przez personel	0-4	
- Czy personel zna język angielski w stopniu umożliwiającym obsługę klientów zagranicznych?	TAK(2)	NIE(0)
- Czy personel zna jakiś inny język w stopniu umożliwiającym obsługę klientów indywidualnych?	TAK(2)	NIE(0)
Uwagi do części II. 2.:		
II.3 Prezencja personelu	0-4	
- Czy kelnerzy/kelnerki mają czyste ubrania?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy kelnerzy/kelnerki mają odpowiedni strój do pracy? (fartuch, przepaska, kamizelka - nie strój codzienny)	TAK(1)	NIE(0)
- Czy kelnerzy/kelnerki mają odpowiednie obuwie? Nie mogą to być buty z odkrytymi palcami lub piętami.	TAK(1)	NIE(0)
- Czy kelnerzy/kelnerki mają czyste dłonie?(brak umalowanych paznokci) Czy kelnerzy/kelnerki mają spięte włosy oraz czy brak widocznych ozdób?	TAK(1)	NIE(0)
Uwagi do części II. 3.:		
III. KARTA DAŃ (treść i forma)	0 - 8	
- Czy karta dań jest czysta, schludna i czytelna?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy karta dań jest w większej niż jednej (polskiej) wersji językowej	TAK(1)	NIE(0)
- Czy w karcie dań znajduje się zestaw dziecięcy lub czy jest możliwość zamówienia połowy porcji?	TAK(2)	NIE(0)
- Czy w jadłospisie są zestawy promocyjne (np. danie dnia)?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy forma karty dań pasuje do charakteru i klimatu restauracji?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy w karcie dań znajdują się potrawy mięsne i bezmięsne?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy dania w menu odpowiadają charakterowi restauracji? (np. w restauracji włoskiej znajdują się dania kuchni włoskiej)	TAK(1)	NIE(0)
Uwagi do części III.:		

IV. POSIŁEK	0 - 12	
- Czy czas oczekiwania na podejście obsługi był odpowiedni?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy czas oczekiwania na możliwość złożenia zamówienia był odpowiedni? (proszę pamiętać, że kelner podchodzi w momencie kiedy zauważy, że karty są zamknięte, bądź już ich państwo nie czytają)	TAK(1)	NIE(0)
- Czy dania są estetycznie podane?	TAK(2)	NIE(0)
- Czy podano Panu/Pani to, co faktycznie Pan/Pani zamówił/a?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy podane napoje gorące miały odpowiednią temperaturę?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy podane dania ciepłe miały odpowiednią temperaturę?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy naczynia, na/w których podane były dania lub napój były czyste i estetyczne (nie uszczerbione, nie porysowane)?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy sposób podania posiłku przez kelnera był właściwy?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy czas oczekiwania na posiłek był krótki?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy czas oczekiwania na kelnera po skończeniu konsumpcji był krótki?	TAK(1)	NIE(0)
- Czy czas oczekiwania na akceptację bonu rekomendacyjnego był krótki? (kelner powinien wiedzieć o Akcji)	TAK(1)	NIE(0)
Uwagi do części IV.:		
V. Walory smakowe	0-50	
- Ocena walorów smakowych skonsumowanych dań	0-40	
- Ocena adekwatności ceny do jakości posiłku	0-10	
Uwagi do części V.:		
SUMA PUNKTÓW	0-134	

- Czy w Państwa odczuciu (poza oceną wyrażoną w punktach) restauracja powinna być rekomendowana? (Właściwie zakreślić)	ZDECYDOWANIE TAK
	TAK
	RACZEJ TAK
	RACZEJ NIE
	NIE
	ZDECYDOWANIE NIE

Uzasadnienie wybranej powyżej odpowiedzi:.....

.....

.....

Data wizyty w restauracji.....

Inne:.....

.....

.....

.....

.....

Data i podpisy oceniających