

SANNA JOHANSSON

HENKILÖTIEDOT

Nimi

Sanna Johansson

Osoite

Punavuorenkatu 11 B
00170 Helsinki

Puhelinnumero

0401234567

Sähköposti

esimerkki@cvmaker.fi

TAIDOT

Asiakaspalvelu



Tarkkuus



Itsehillintä



Kärsivällisyys



Kassaohjelmistot



Henkilöstöhallinto



Laskutus



KIINNOSTUKSEN KOHTEET

- Luomuruoka ja kestävä ruoanlaitto
- Viinin maistelu
- Kakkujen koristelu
- Leivonta

Olen toiminut tarjoilijana 15 vuotta eri ravintola-alan sektoreilla. Olen innokas oppimaan ja tarkka työssäni, palvelukeskeinen, ja ystävällinen. Olen energinen tiimipelaaja ja pääällikkö, joka pysyy motivoituneena ja ennakoivana myös kiireaikoina. Haluan edetä urallani ravintola-alalla erityisesti ruoan ja juoman parissa.

TYÖKOKEMUS

Tarjoilupäällikkö

Mandarin Palace, Helsinki

elo 2016 - Nykyhetki

Alun perin minut palkattiin tarjoilijaksi tähän kiireiseen aasialaiseen ravintolaan ja ylennettiin tarjoilupäälliköksi vuonna 2019 opintojeni laajennuttua. Nykyään vastaan ravintolasalin ruoka- ja juomatarjoilusta. Alaisenani toimii 12 tarjoilijaa ja vastaan kaikkien asiakkaidemme asiakaskokemuksesta. Vastuualueitani ovat:

Esihenkilötyö:

- Tarjoiluhenkilökunnan paikallaolon varmistaminen ennen kattausta
- Vuorojen paikkaaminen poissaolotapauksissa
- Tarjoiluhenkilökunnan vaatetuksen varmistaminen ennen kattausta
- Kattauksen tietojen läpikäynti tarjoiluhenkilökunnan kanssa ja pöytien jako
- Ruokalistan tuotteiden ja erikoistuotteiden vahvistus tarjoiluhenkilökunnan kanssa kokin ohjeiden mukaan
- Ravintolasalin tarjoiluprosessien koordinointi ja pöytätarjoilun sujuvuuden varmistaminen
- Puhtaiden ruokailuvälineiden, lautasten ja lasien riittävyuden varmistaminen kattauksen ajan
- Asiakkaiden kysymyksissä, ruokalistan tuotteissa ja vaativissa asiakastapauksissa auttaminen nopeiden ja tyydyttävien ratkaisujen löytämiseksi
- Terveys-, hygienia- ja turvallisuusstandardien ajantasaisuuden varmistaminen
- Viikottainen koulutus kokin, baristan ja viiniasiantuntijan sekä tarjoiluhenkilökunnan kanssa
- Tarjoiluhenkilökunnan vuorosuunnittelu
- Uuden ja olemassa olevan tarjoiluhenkilökunnan koulutus
- Palveluprosessin ongelmista ilmoittaminen ravintolan johdolle ja ratkaisujen ehdottaminen
- Laskujen ja maksujen laskeminen ravintolapäällikön ja kassan kanssa
- Ravintolapäällikön avustaminen hallinnollisissa tehtävissä tarpeen mukaan

Asiakaspalvelu:

- Istumapaikkojen jatkuva seuranta tarpeettomien viiveiden välttämiseksi
- Istumapaikkojen järjestely ja henkilökunnan valmistelu suuriin pöytävarauksiin lyhyellä varoitusajalla
- Asiakkaiden vastaanotto ja pöytiin saattaminen
- Ruokalistojen antaminen ja juomatilausten vastaanottaminen
- Juomatilausten välittäminen pöytää tarjoilevalle henkilöstölle
- Kysymyksiin vastaaminen koskien ruokalistaa ja ainesosia
- Ainesosien vaihtamisessa neuvominen kokkien ohjeiden mukaan
- Ruokalistan tuotteiden mainonta ja suosittelemien kokkien ohjeiden mukaan
- Ruokatilausten ottaminen ja ilmoittaminen keittiölle tarjoilijoiden ollessa kiireisiä
- Tarjoiluhenkilökunnan ajan tasalla pitäminen siitä, mitkä tilaukset on otettu ja mitkä ovat keittiöllä
- Asiakastytyväisyyden varmistaminen
- Valitusten välittäminen baariin tai keittiöön nopean ratkaisun löytämiseksi
- Valitusten jälkihoito asiakastytyväisyyden varmistamiseksi
- Laskujen tarkistaminen yhdessä pöydän tarjoilleen henkilöstön kanssa
- Asiakkaiden hyvästely ovella

- Pöytien puhtauden tarkistaminen ennen seuraavaa kattausta

Tarjoilija

tammi 2012 - heinä 2016

Stefan's Steakhouse, Helsinki

Osana kiireisen pihviravintolan tarjoilijatiimiä vastuualueitani olivat:

- Asiakkaiden tervetulleeksi toivottaminen ja pöytiin ohjaaminen
- Ruokalistojen antaminen ja juomatilausten ottaminen
- Ruokalistaa ja ainesosia koskeviin kysymyksiin vastaaminen
- Ainesosien vaihtamisessa neuvominen kokin ohjeiden mukaan
- Ruokalistan tuotteiden mainostus ja suosittelu kokin ohjeiden mukaan
- Viini- ja lihasuositusten kertominen viiniasiantuntijan ohjeiden mukaan
- Ruokatilausten ottaminen ja välittäminen keittiöön
- Juomien ja ruokatilausten tarjoilu
- Asiakkaiden tyytyväisyyden varmistaminen
- Valitusten välittäminen baariin tai keittiöön nopean ratkaisun löytämiseksi
- Valitusten jälkihoito asiakstyytyväisyyden varmistamiseksi
- Pöytätilanteen ajan tasalla pitäminen palvelun viiveiden välttämiseksi
- Laskujen tarkistaminen ennen asiakkaille antamista
- Pyyntöjen käsittely ja maksujen vienti kassalle
- Asiakkaiden hyvästely ovella
- Pöytien siivouksen ja puhdistamisen varmistaminen ennen seuraavia asiakkaita
- Hygienia- ja turvallisuusstandardien ylläpitäminen
- Viikottainen osallistuminen kokin koulutukseen ruokalistan päivityksistä
- Baristan ja viiniasiantuntijan koulutuksiin osallistuminen kahveista ja kuumista juomista ja viinilistan päivityksistä tarvittaessa

Tarjoilija

maalis 2007 - joulukuu 2011

Kahvila Karuselli, Helsinki

Osana tarjoiluhenkilöstöä kiireellisessä merenrantaravintolassa.

Apulaistarjoilija

syys 2006 - helmi 2007

Hesburger, Turku

Avustin tarjoilijoita kiireisessä pikaruokaravintolassa.

KOULUTUS JA PÄTEVYYDET

Ravintola- ja cateringalan perustutkinto

syys 2006 - kesä 2009

Hyria, Helsinki

Anniskelupassi

syys 2007 - syys 2007

Omnia

Hygieniapassi

syys 2007 - syys 2007

Omnia

SUOSITTELIJAT

Suosituksia saatavilla pyydettäessä.