Restoran ve kafe denetim formu

Restoran ve kafe soruları, karşılama, temizlik ve hijyen ile kasa ve ödeme: 4 bölüm, 32 soru. Bölümlerin tamamı yaklaşık 80 dakika sürer; ihtiyacınız olan bölümleri ayrı ayrı da kullanabilirsiniz.

Şube adı

Ziyaret tarihi (gün.ay.yıl)

Şube adresi

Giriş ve çıkış saati

Denetimi yapan

Ziyaret kuralları

- Sıradan bir müşteri gibi davranın; görevli olduğunuzu belli etmeyin.
- Senaryonun dışına çıkmayın, çalışanlarla tartışmayın ve işleyişe müdahale etmeyin.
- Çalışanların yüzünü, adını ya da yaka kartını fotoğraflamayın ve kaydetmeyin.
- Formu ziyaret sırasında ya da hemen sonrasında doldurun.

1. Restoran ve kafe soruları

10 soru · yaklaşık 45 dk

1 Girişte en geç bir dakika içinde karşılandınız mı?

☐ Evet ☐ Hayır

2 Menü masaya ya da kasaya geldikten sonra en geç beş dakika içinde sipariş alındı mı?

☐ Evet ☐ Hayır

3 Siparişin alınması sırasında çalışanın menü bilgisini değerlendiriniz.

1 çok zayıf, 5 çok iyi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4 Sipariş, belirtilen ya da makul sürede servis edildi mi?

☐ Evet ☐ Hayır

5 Ürün, menüdeki görsel ve açıklamayla uyumlu muydu?

☐ Evet ☐ Hayır

6 Ürünün sıcaklığını ve sunumunu değerlendiriniz.

1 çok zayıf, 5 çok iyi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

7 Masa, sandalye ve çevresi temiz miydi?

☐ Evet ☐ Hayır

8 Tuvalet temiz ve sarf malzemeleri eksiksiz miydi?

☐ Evet ☐ Hayır

9 Hesap istendikten sonra en geç beş dakika içinde getirildi mi?

☐ Evet ☐ Hayır

10 Hesap, menü ve kampanya fiyatlarıyla uyumlu muydu?

☐ Evet ☐ Hayır

2. Karşılama

8 soru · yaklaşık 15 dk

Girişte selamlama, karşılanma süresi, ilgi ve güler yüz.

11 Şubeye girdiğinizde bir çalışan sizi selamladı mı?

☐ Evet ☐ Hayır

12 Bir çalışan size ne kadar sürede ilgilendi?

☐ 1 dakikadan kısa ☐ 1–3 dakika ☐ 3 dakikadan uzun ☐ İlgilenilmedi

13 Çalışanın ilgisini ve güler yüzünü puanlayın.

1 çok zayıf, 5 çok iyi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

14 Çalışan kurum kıyafeti ya da üniformasıyla mıydı?

☐ Evet ☐ Hayır

15 Size ihtiyacınız soruldu ve yardım teklif edildi mi?

☐ Evet ☐ Hayır

16 Satış alanında aynı anda kaç çalışan görünüyordu?

17 Genel karşılama deneyimini puanlayın.

1 çok zayıf, 5 çok iyi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

18 Karşılamada dikkatinizi çeken olumlu ya da olumsuz bir durum oldu mu?

İsteğe bağlı.

3. Temizlik ve hijyen

7 soru · yaklaşık 10 dk

Giriş ve satış alanı, tuvalet, koku ve çöp alanı.

19 Giriş ve satış alanının temizliğini puanlayın.

1 çok zayıf, 5 çok iyi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

20 Müşteri tuvaletinin durumu nasıldı?

☐ Temiz ☐ Kısmen temiz ☐ Kirli ☐ Müşteriye açık değil

21 Çöp kutuları boşaltılmış ve düzenli miydi?

☐ Evet ☐ Hayır

22 Rahatsız edici bir koku var mıydı?

☐ Evet ☐ Hayır

23 Zeminde dökülmüş ürün, ıslaklık ya da tehlikeli bir durum var mıydı?

☐ Evet ☐ Hayır

24 Hijyen malzemesi müşterilerin erişebileceği bir yerde miydi?

☐ Evet ☐ Hayır

25 Genel temizlik ve hijyeni puanlayın.

1 çok zayıf, 5 çok iyi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4. Kasa ve ödeme

7 soru · yaklaşık 10 dk

Kasada bekleme, fiş ve fatura, fiyat doğruluğu.

26 Kasada sıra beklediğiniz süre (dakika)

27 Ziyaret sırasında açık olan kasa sayısı

28 Ödeme sonrasında fiş ya da fatura verildi mi?

☐ Evet ☐ Hayır

29 Ödenen tutar raf ya da etiket fiyatıyla aynı mıydı?

☐ Evet ☐ Hayır

30 Ödemeyi nasıl yaptınız?

☐ Nakit ☐ Kart ☐ Temassız ya da mobil ödeme

31 Kasada size teşekkür edildi mi?

☐ Evet ☐ Hayır

32 Kasa ve ödeme deneyimini puanlayın.

1 çok zayıf, 5 çok iyi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Genel değerlendirme ve öneriler

Bu formu İşegel Denetim'de kullanın

Aynı soruları hazır form olarak seçin; görevliler ziyareti yapar, cevaplar zaman ve konum kayıtlı fotoğraflarla şube bazında PDF ve Excel rapor olarak size ulaşır: isegel.net/denetim/sube-denetim-formu/restoran-ve-kafe