

1 Voorwoord

Beste medewerker,

Hier voor je ligt het handboek voor Laurel's. In dit handboek wordt uitgelegd wat er komt kijken bij het werken in de horeca en in het bijzonder bij ons.

Met vriendelijke groet,

Laurens & Karin

Inhoudsopgave

3. Kennismaking met ons bedrijf

3.1 Geschiedenis

3.2 Doelgroep

3.3 Bedrijfsformule

3.2.1 Plaats

3.2.2 Product

3.2.3 Prijs

3.2.4 Promotie

3.2.5 Personeel

3.4 Capaciteit Laurel's

4. Werkzaamheden

4.1 Openen van het bedrijf

4.2 Huishoudelijke zaken

4.3 Sluiten van het bedrijf

4.4 Barwerkzaamheden

4.5 Bediening

4.5.1 Ontvangst van gasten en opnemen bestelling

4.5.2 Serveren

4.5.3 Afrekenen en afscheid nemen van de gast

4.6 Schoonmaken

5. Gastvrijheid

5.1 Gastvrijheid als product

5.2 Uitstraling van ons bedrijf

5.3 Persoonlijke uitstraling

5.4 Omgaan met de gast

5.5 Klachtenbehandeling

6. Assortiment

6.1 Algemeen

6.2 Dranken

6.3 Spijzen

7. Apparatuur

3 Kennismaking met ons bedrijf

3.1 Geschiedenis

De geschiedenis van het pand gaat terug naar 1772 toen Derick Kortenhorst “Herberg ’t Witte Kruis” in Raalte overnam.

Na 64 jaar, op 18 mei 1836, komt Hermanus van Rijssen door koop in het bezit van de herberg en wordt daarbij eigenaar van het recept van Hendrik Berenburg. Tot 1862, dus 26 jaar, voert Hermanus van Rijssen met vaste hand het gezag over de herberg.

Hierna komt het in handen van Jacob Eikenaar, de nieuwe herbergier.

Op 2 juni 1892 volgt Ard Eikenaar zijn vader op. Ard Eikenaar kreeg 2 dochters en een zoon. De zoon overleed al vrij jong, en 1 van de dochters trouwde de jongeman Gerard Woolderink die uit Twente kwam. De zuster van Ard Eikenaar, beter bekend als tante Agge, nam in 1932 bezit van ‘t Witte Kruis en bleef daar tot 1962.

Op 25 april 1968 heeft Theo Kieftenbeld het na een grondige verbouwing geopend als café. Op de woensdagmorgen speelde de varkenshandel voor het café een belangrijke rol. Tussen de onderhandelingen kwamen de boeren een kop koffie of een borrel drinken. Na verscheidene interne verbouwingen, zijn we in 1996 begonnen met een grote verbouwing. De keuken werd verplaatst en volledig nieuw ingericht, evenals het restaurant en het café.

Eind 2008 is onze zaak weer volledig opnieuw ingericht en voldoet weer aan onze wensen en die van onze gasten. De nieuwe inrichting is strak, modern en warm.

3.2 Doelgroep

Restaurant

- Gezinnen en families
- Toeristen, van april tot september, die verblijven op de vele campings en bungalowparken in de buurt

Café

- Doelgroep van 25 – 65 jaar voor cafébezoek en feestjes Verenigingen (darten, biljarten, schaken, dammen, hengelsport, carnavalsvereniging, bridge)
- Feesten van 40-100 gasten op zaterdagavond

Zaal

- Verenigingen voor vergaderingen en clubavonden
Workshops en kinderfeestjes

3.3.1 Plaats

Het bedrijf is gelegen in het centrum van Raalte en is goed te bereiken per auto, fiets en openbaar vervoer (station 5 min., bus 2 min.). Er is een gratis parkeergelegenheid op 100 meter.

Raalte is een gemeente in het hart van Salland in de provincie Overijssel. Kenmerkend voor de streek zijn de zacht glooiende heuvels en eeuwenoude kastelen en buitenhuizen, ideaal voor een fietsroute. De gemeente Raalte bestaat uit 5 kerkdorpen met totaal circa 30.000 inwoners. Raalte is van oudsher het winkel- en dienstencentrum van de omgeving.

3.3.2 Product

Onze afstemming naar buiten toe slaat voornamelijk op het restaurant, daarnaast hebben wij ook een café en een zaal met een capaciteit van ± 45 personen.

Op onze menukaart staan meer dan 100 soorten pannenkoeken en daarnaast serveren we diverse vleesgerechten. Ook hebben we een maandelijks wisselend menu. Voor de kinderen hebben we een aparte kinderkaart. Kijk als je even de tijd hebt de menukaart eens door!!

<http://laurels.nl/restaurant/menukaart>

3.3.3 Prijs

De prijzen van onze producten ligt voor de pannenkoeken tussen de € 5,50 en € 10,95 en voor de vleesgerechten tussen € 14,50 en € 16,50.

3.3.4 Promotie

Wij zijn actief op social media en hebben regelmatig acties via Facebook. Wij zijn lid van de vereniging van erkende pannenkoekenrestaurants en adverteren in pannenkoekboekjes en bij verschillende verenigingen. Pannenkoekbonnen voor de fietsvierdaagse, de toertocht(Stöppelveldrit) en de wandelclub Raalte; een vereniging met ± 100 leden door heel Nederland. De VEP heeft veel landelijke acties, voor zowel volwassenen als kinderen waar wij aan deelnemen. Denk hierbij aan themapannenkoeken, kortingsacties, bioscoopacties etc.

Wij adverteren in folders en infoboekjes voor campings en wij sturen ook folders naar bed & breakfasts en bungalowparken in de buurt.

Verder sponsoren wij ook pannenkoekbonnen voor fietstochten, tennistoernooien, zwembadbonnen etc. Tevens zijn wij kledingsponsor van Rohda, Biljartvereniging M.K.V., Damclub Damra, Dartvereniging.

- Als je een facebook account hebt, like onze pagina dan! Zo blijf je op de hoogte van actuele nieuwtjes. Laat ook je vrienden weten wat wij doen en deel ons nieuws! Hierbij de link naar onze bedrijfspagina: <https://www.facebook.com/pannenkoekenrestaurantLaurels/>
- Hetzelfde geldt voor twitter: Heb je zelf en account, volg ons dan en retweet de berichten die voor ons van belang zijn: <https://twitter.com/Laurelsraalte>

3.3.5 Personeel

We werken bij Laurel's voornamelijk met parttimers en weekendhulpen, deze variëren in leeftijd van 16 tot 25 jaar.

Als je bij ons komt werken houdt dit ook in dat je de op zon-, en feestdagen moet werken zoals: Pasen, Pinksteren, Hemelvaartsdag, Koninginnedag, Stöppelhaene, Carnaval enz. Er wordt dus een flexibele instelling van je verwacht.

Presentatie personeel

- Kleding: nette zwarte broek en zwarte schoenen zwarte polo met logo
- Geen piercings, grote ringen, armbanden, horloges, oorbellen etc.
- Lang haar in een staart
- Persoonlijke verzorging: schone, ongelakte nagels
- Bescheiden make-up

Er is een omkleedruimte boven waar je ook je spullen kunt leggen in een locker.

Zorg ervoor dat je omgekleed bent op het tijdstip dat je moet beginnen. Kleding bediening: zwarte broek en nette zwarte schoen zelf verzorgen, zwarte polo's krijg je van ons. Kleding keuken: nette broek en stevige schoenen zelf verzorgen, zwarte koksjasjes krijg je van ons.

3.4 Capaciteit Laurel's

Café	80m ²	30 zitplaatsen en 100 gasten voor feest
Restaurant	65m ²	45 zitplaatsen
Keuken	21m ²	
Zaal	54m ²	40 zitplaatsen
Magazijn	30m ²	

4.1 Openen van het bedrijf

- Het restaurant gaat in het weekend om 13.00 uur open en door de week om 16.00 uur

Werkzaamheden voordat we openen:

- Koffiemachine en kopjeswarmer aanzetten
- Kassa
- Lichten en kaarsjes aan
- Tafels in restaurant en café checken: bloemetje, peper en zout, kaarsje
- Muziekcomputer aanzetten. Muziek niet te hard aanzetten. in cafe en restaurant. Denk aan volume!
- Verwarming aan
- Stoepbord buiten
- Terras vegen en klaarzetten, bloemetje en asbak op tafel (zomer)

4.2 Huishoudelijke zaken

Pauze:

Het nuttigen van koffie/thee en water is tussendoor toegestaan mits de gasten dit niet zien!

Het nuttigen van frisdrank is beperkt tot max. 1 of 2 glazen per persoon. Ranja en water mag je altijd pakken.

Eten:

Omdat de meeste medewerkers maar een beperkt aantal uur per dag werken is er geen maaltijd bij het werk inbegrepen, alleen op zaterdag en zondag eten we gezamenlijk na afloop. Mocht je tussendoor wat willen eten, dan moet dit eerst met ons overlegd worden. Na afloop kan er in overleg met ons nog iets eenvoudigs gegeten worden. Personeel dat om 12.00 uur begint mag rond 16.00 uur een broodje en/of kopje soep pakken.

Medewerkers die in het weekend om 12.00 uur beginnen, eten rond 16.00 uur soep en een broodje en na afloop van het werk een maaltijd. Medewerkers die om 16.00 uur beginnen, alleen na afloop van het werk.

Door de week eten we om 16.00 uur. Start je later, dan eet je gewoon thuis.

4.3 Sluiten van het bedrijf

- De bar dient schoongemaakt te worden met voldoende water met sopje, nadrogen met een theedoek.
- Tafels afnemen op dezelfde manier.
- Vegen van de vloeren, en evt. dweilen.
- Toiletten schoonmaken.
- Koffiemachine schoonmaken (zie koffiemachine)
- Koelkasten bijvullen
- Muziek uitzetten Glaswerk poleren
- Muziek uitzetten Kassa afsluiten (zie kassa)
- Terras opruimen.
- Lichten uit, deuren op slot, alarm aanzetten met alarm Tag

4.4 Barwerkzaamheden

- Koffiemachine en kopjeswarmer aanzetten.
- Voorraad bijvullen.
- Zorgen dat de bar er netjes uitziet, glazen bij elkaar zetten.
- Het schenken van dranken.
- Schoonmaken.

Tappen van glas bier:

1. Zorg dat de glazen goed ontvet zijn en zet deze dan op het lekblad
2. De tapkraan openen met een snelle ruk en de eerste schuimstoot naast het glas laten vallen.
3. Breng het glas schuin onder de tapkraan zonder dat de tuit van de kraan het bier of schuim raakt.
4. Houd het glas langzaam rechtop om zodoende de gewenste schuimkraag te verkrijgen, als het glas gaat overschuimen sluit dan de kraan en zet het glas weg, nooit onder de drup van de kraan.
5. Als je gaat afschuimen doe dit dan in een hoek van 45° ten opzichte van het glas.
6. Kijk eens op: <https://www.youtube.com/watch?v=H76HqH3c-Dk> voor het tappen van een perfect biertje!
6. Kijk eens op de Voor de test

4.5 Bediening

4.5.1 Ontvangst van gasten en opnemen bestelling

Je krijgt nooit een tweede kans voor een eerste indruk!

Dat geldt niet alleen voor gasten die je voor het eerst zien, maar ook voor vaste gasten. Laat de gast daarom, zodra hij binnenkomt, merken dat je hem/haar gezien hebt. Een vriendelijke begroeting geeft iemand het gevoel welkom te zijn. Zorg ervoor dat de gast gaat aan een schone tafel, of zorg ervoor dat deze meteen schoongemaakt wordt. Niemand zit immers graag in de troep ander. Nadat je de gast ontvangen hebt, geef je de menukaart en neemt de drankjes op, zo kan de gast de menukaart bekijken en jij kunt vast de drankjes gaan halen. Geef de gast nooit het gevoel dat zijn bestelling ongelegen komt, ook al heb je het nog zo druk, maak er altijd even tijd voor. Zo creëer je rust en kweek je begrip bij de gasten.

Kinderen zijn belangrijke gasten in ons restaurant. Zorg dat zij het naar hun zin hebben, dan hebben de ouders het ook! We hebben kleurplaten, spelletjes, een speelhoek maar ook een kijkje in de keuken, indien mogelijk, vinden ze erg leuk.

4.5.2 Serveren

Gebruik altijd een schoon dienblad als je drankjes gaat serveren. Draag het dienblad met de hand waarmee je niet schrijft; met je schrijfhand neem je de dranken eraf. Je kunt het beste hoge en zware dranken het dichtst bij je lichaam op het blad zetten, dan blijft het blad in evenwicht.

Regels voor het uitserveren van dranken:

- Pak een glas bij de steel of aan de onderkant vast. Nooit aan de bovenkant of in het glas!!!
- Zet glazen en flesjes langs de rechterzijde van de gast met je rechterhand op tafel.
- Zet lange dingen het verst van de gast: dus plaats een flesje rechts achter het glas.
- Zorg ervoor dat de opdruk van een glas of etiket van het flesje naar de gast zijn gericht.
- Zet kopjes neer met het oor en het lepeltje naar rechts.
- Gebruik altijd schone en droge druppelvangervangertjes en viltjes.

Spijzen:

- Er zijn verschillende manieren voor het dragen van borden, vraag iemand je voor te doen wat de beste manier is om borden vast te houden en oefen hiermee.
- Voordat je gaat bedienen zorg je dat de tafel netjes is gedekt met placemat, servet en bestek en eventueel stroop en suiker.

Regels voor het serveren van eten:

- Houd je arm ontspannen tijdens het lopen.
- Zet borden aan de rechterzijde van de gast in (indien mogelijk).
- Licht er vlees of vis op bord, zorg dan dat dit het dichtst bij de gast ligt (garnering boven)

4.5.3 Afrekenen en afscheid nemen van de gast

Bij Laurel's rekenen we direct af met de gast en presenteren de rekening op een schoteltje met een pepermuntje of snoepje. Besteed altijd even tijd aan het afscheid wanneer de gast weggaat. Stem daarbij de manier van groeten af op de gast: zeg bijvoorbeeld geen "doei" tegen een ouder echtpaar.

Kijk voor het presenteren van de rekening alles nog een keer na, zodat er geen fouten op de rekening staan.

Als er tijd voor is: de gasten in de jas helpen en de deur openhouden.

Voor verdere informatie over de kassa naar het hoofdstuk apparatuur.

4.6 Schoonmaken

De schoonmaakwerkzaamheden zijn al beschreven in het hoofdstuk werkzaamheden. Toch nog even aandacht voor dit punt.

Schoonmaken is niet iets dat alleen na sluitingstijd gebeurt. Het is ook niet alleen de taak van de werkster. Schoonmaken is net zo goed een deel van jouw werk als medewerker, als een biertje tappen en gaat de hele dag door. Het is voor een gast niet prettig als het toilet de hele dag vies blijft, de afvalcontainers stinken, of de bar vol met vuile glazen staat.

Dus loop wanneer je tijd hebt even door de zaak, kijk de toiletten even na en laat alles er netjes uitzien.

5 Gastvrijheid

5.1 Gastvrijheid als product

In de horeca gaat het steeds minder om eten en drinken alleen. We zijn een vrijetijdsbesteding geworden. De gast verwacht niet alleen dat je hun drankjes netjes serveert en hun bord netjes op tafel zet, maar ook dat je met hun praat. Je moet dus je verdiepen in het bedrijf en ook de doelstellingen van het bedrijf kennen. Ook is het belangrijk dat je weet wat er in de omgeving gebeurt. Zijn er evenementen of feesten in Raalte zoals bijv. Stöppelhaene, Ribs & Blues, Streetlive, dan is het leuk als je hier iets over kunt vertellen.

5.2 Uitstraling van ons bedrijf

Heeft ons bedrijf naar de gasten toe de juiste uitstraling?

De inrichting is strak, modern en gezellig. We proberen een informele sfeer te creëren zonder een typische inrichting van een pannenkoekenrestaurant. We willen graag dat alles er netjes uitziet, dus geen kapotte lampen, tafels netjes met alles erop, planten water gehad, toilet schoon, bar opgeruimd.

We hebben een horecazaak met een lage drempel, dus verschillende doelgroepen moeten zich bij ons thuis voelen. Zakenmensen die een uitgebreid menu bestellen en opa en oma met de kleinkinderen die gezellig een pannenkoek komen eten.

5.3 Persoonlijke uitstraling

Zorg ervoor dat je er verzorgd uitziet en heb een open en gastvrije houding. Ga niet als een politieagent met de armen over elkaar staan; dit geeft een onvriendelijke en ongeïnteresseerde indruk. Ga ook niet uitgebreid staan kletsen met je collega als je even niets te doen hebt of met je rug naar de gast hangen aan de bar. De gasten krijgen dan de indruk dat ze moeten storen om je iets te vragen. Blijf alert, attent en behulpzaam. Er valt altijd wel iets te doen. Geef een actieve indruk.

- ✓ Houd je werkomgeving ordelijk en schoon.
- ✓ Wacht niet tot de gast jou aanspreekt, maar groet zelf als eerste, kijk hierbij de gast altijd aan.
- ✓ Laat als het druk is de gast weten dat je hem/haar gezien hebt. Dit kan door een hoofdknik of andere groet.
- ✓ Kauwgom kauwen is uit den boze!!

Was je handen altijd:

1. Voor het begin van je werk
2. Na toiletbezoek
3. Na een klusje zoals afval wegbrengen, de vloer moppen, kratten sjouwen.

5.4 Omgaan met de gast

Als de gast ons bedrijf betreedt, is een vriendelijke groet op zijn plaats. Zeker als deze gast vaker komt, is een teken van herkenning van groot belang. Hij zal zich daardoor sneller thuis voelen.

Zorg ervoor dat de gasten nooit te lang moeten wachten voordat zij aangesproken worden. Als je het druk hebt, geef dan een teken dat je onze gast gezien hebt. Dit zal de gast ervaren als "de bediening komt zo bij me" en het wachten is daardoor minder irritant.

Leer jezelf ook een bepaalde volgorde aan waarbij je dingen systematisch afwerkt, daarmee voorkom je dat je iets vergeet.

Het is niet altijd even gemakkelijk om tijdens topdrukke een ongeduldige gast die geïrriteerd een drankje bestelt, een glimlach toe te werpen. Vat het niet persoonlijk op wanneer de gast geïrriteerd of onvriendelijk is (misschien heeft hij/zij net een rotdag vandaag). Stel je professioneel op en zie het als een uitdaging om die gast tevreden ons bedrijf te laten verlaten, misschien wel met een glimlach.

Let hierbij op de volgende zaken:

- Gebruik beleefdheidsvormen: spreek oudere gasten aan met 'u'. Gebruik geen dagelijkse uitdrukkingen als 'doei', maar zeg 'goedemiddag' of 'goedenavond' of 'tot ziens'
- Kijk de gast aan als je met hem praat.
- Zeg niet: 'zeg het maar'. Maar bijvoorbeeld 'goedemiddag, kan ik u helpen?'
- Verplaats je in de situatie van de gast.
- Wees flexibel en bedenk je dat je een dienstverlenend beroep hebt.
- **Je krijgt nooit een tweede kans voor een eerste indruk!**

5.5 Klachtenbehandeling

Hoe goed we met zijn allen ook ons best doen, toch kan er weleens een fout gemaakt worden. De ene gast zal hierover klagen en de andere gast zal niets zeggen. Je denkt misschien "geef mij de gast maar die niets zegt". Toch is dat niet goed geredeneerd. Deze gast zal namelijk zijn ervaring delen met familie, vrienden en collega's of op Social media. Dat kan tot gevolg hebben dat niet alleen die ene gast niet meer terugkomt, maar ook dat er meer mensen wegblijven of helemaal niet komen zonder dat de oorzaak bekend is.

Natuurlijk proberen we altijd klachten te voorkomen, maar als een gast reden tot klagen heeft, dan hij het maar beter aan ons vertellen. Wij kunnen dan proberen die klacht te verhelpen. We kunnen dan ook maatregelen nemen om te voorkomen dat die klacht nog vaker voorkomt. Met behulp van klachten kunnen we dus ons bedrijf verbeteren.

Als je net bij ons werkt roep je een van ons er even bij wanneer een gast een klacht heeft.

- Soms is de gast boos of geïrriteerd als hij een klacht heeft. Het is belangrijk dat je zijn klacht serieus neemt. Laat de gast uitspreken en kijk hem aan. Ga dus niet door met je andere werk.
- Wanneer de gast uitgesproken is, zeg dan zoiets als: "wat vervelend dat u dat is overkomen, als u een momentje hebt, zal ik direct kijken wat we eraan kunnen doen". Hiermee toon je begrip voor de klagende gast, terwijl je nog geen fout hebt toegegeven. Waarschuw hierna meteen een van ons.

Wat kun je beter niet doen:

- In de verdediging gaan.
- De klacht ontkennen of negeren.
- De schuld aan de keuken of je collega geven
- Door de zaak roepen: "Karin, die mensen aan tafel 4 hadden wat. Kun je even kijken?"

Behandel klagende gasten met geduld en begrip.

Assortiment

6.1 Algemeen

In dit hoofdstuk gaan we wat dieper in op het assortiment van Laurel's. Waarom nu een speciaal hoofdstuk over ons assortiment vraag je je misschien af?

Ten eerste ben je werkzaam in de horeca. Dat wil zeggen dat de gasten mogen verwachten dat je iets afweet van de producten waar je mee werkt. Ten tweede is het voor ons bedrijf de mogelijkheid zich te onderscheiden van andere bedrijven.

Tenslotte moet je ook weten wat de verschillende kenmerken van de producten zijn. Als een gast vraagt om een licht biertje, jij hem een "Radler 2%" kan aanbevelen.

6.2 Dranken

1. Huishoudelijke dranken.
 - koffie, thee en chocolademelk
2. Bieren
 - bieren op tap en op fles
3. Frisdranken
 - frisdranken en vruchtensappen
4. Wijnen
 - rode, rosé en witte wijnen
5. Sterke drank
 - binnenlands-, en buitenlands gedistilleerd
 - likeuren

1. Huishoudelijke dranken
 - ✓ Koffie

Koffie is een belangrijk product, we serveren koffie van Mocca d'Or uit de espressomachine, espresso betekent onder druk gemaakt. Hierdoor is het mogelijk iedere keer weer een vers gezet kopje koffie te serveren. Zorg altijd dat de presentatie van de koffie er netjes uitziet, schoon lepeltje, koekje, suikerstaafje en melk.

Verschillende soorten koffie:

- ✓ Crème koffie: ons "normale" kopje koffie gemaakt met lichte bonen
- ✓ Espresso; sterke koffie geserveerd in een klein kopje gemaakt met sterke bonen
- ✓ Cappuccino; koffie met opgestoomde melk, • Panna montata; espresso geserveerd met een tipje slagroom
- ✓ Latte macchiato; koffie en melk in 3 laagjes
- ✓ Irish Coffee; 1 borrel Irish whiskey, 3 theelepels bruine suiker, 1 kop koffie en slagroom

- ✓ French Coffee; 1 borrelglas grand marnier, 1 kop koffie en slagroom
- ✓ Laurel's koffie; 1 borrel tia maria, 1 kop koffie, 1 bolletje vanille-ijs en slagroom
- ✓ Ook cafeïne vrije koffie varianten kunnen we aanbieden

- ✓ Thee

Thee wordt geserveerd in een hoog theeglas met daarbij een suikerstaafje en een tipje, we hebben de verschillende soorten thee in onze kist zitten, deze wordt bij de thee aangeboden.

- ✓ Chocolademelk

De warme chocolademelk wordt geserveerd in een grote mok met een koekje erbij. Vraag altijd of de gast er misschien slagroom bij wil.

2. Bieren

1. Bier van de tap: Heineken pils in 3 maten: small, medium en large
2. Speciaal bier van de tap (vraag voordat je begint welk bier er op de tap staat)

Bier op fles:

- Amstel malt - alcoholvrij bier
 - Radler 2%
 - Radler 0%
3. Wisseltap; regelmatig een ander biertje op de tap, vraag welke!
 - Rosébier - zoet biertje dat vnl. door dames word gedronken
 - Palm – De unieke amber mouten bepalen de basissmaak van PALM: lichte karamelsmaken met een honingachtige malsheid. Het moutproces geschiedt naar de specifieke voorschriften van PALM en is gericht op een natuurlijke bruinkleuring die er de specifieke smaak aan geeft.
 - Affligem Blond, dubbel en tripel <https://www.affligembeer.com/nl/>
 - Wit bier van La Trappe - Witte Trappist' (5,5% alcohol) wordt gebrouwen met zeer aromatische hopsoorten en heeft een fris karakter. Witte Trappist wordt niet gefilterd, niet gepasteuriseerd en gist na op de fles. In tegenstelling tot de andere bieren van La Trappe moet dit koud worden gedronken.

3 Frisdranken

De meeste soorten frisdrank hebben we in huis; Sourcy rood, Pepsi cola, Appelsap, Cassis, Sinas, Tonic, Bitter lemon, 7-up, Pepsi Cola max, Sourcy blauw, Rivella, Fristi, Lipton ice, ice tea green, cristal clear en Dubbelfris 2 smaken.

Vruchtensappenen

Jus d'orange uit fles en vers geperst

Appelsap uit flesje

4 Wijnen

We hebben 1 rode schenk wijn en 3 witte schenk wijnen en een rosé

- o Rosé
- o Droog wit Chardonnay
- o Droog wit Sauvignon
- o Rode Merlot
- o Moselfein, moezelwijn half zoet uit Duitsland.

5 Sterke drank

Binnenlands gedistilleerd:

Jenever, vieux, brandewijn, bitters o.a. berenburg, likeuren o.a. apricot brandy.

Buitenlands gedistilleerd:

Cognac, calvados, whisky, gin, wodka, rum, cointreau, grand marnier, tia maria, bailey's, campari, martini.

6.3 Spijzen

Wanneer je een zekere indruk wilt maken bij de gasten is het noodzakelijk dat je weet wat er op de menukaart staat. Als je iets niet begrijpt van de menukaart vraag je even om tekst en uitleg. Onze gasten zullen een goed geïnformeerde bediening op prijs stellen. Vraag altijd voor je begint of er iets niet is of nog in beperkte mate aanwezig is.

Er zijn steeds meer mensen die dieetwensen hebben. Onze pannenkoeken kunnen we ook glutenvrij, koemelk-, en lactosevrij bereiden, maar overleg bij twijfel altijd met de keuken. Zo voorkom je dat gasten ziek worden.

Kijk de menukaart eens rustig door!! <http://laurels.nl/restaurant/menukaart>

7 Apparatuur

Een kleine opsomming van apparaten die worden gebruikt in restaurant en keuken.

Kassa

Het is bijna onmogelijk alles van de kassa hier op papier weer te geven, maar we zullen proberen de hoofdlijnen weer te geven. Alles wat besteld wordt, sla je aan op de kassa. Op de kassa staan de tafels en diverse productgroepen aangegeven. Als je begint open je altijd eerst een tafel, daarna sla je de bestelling aan en vervolgens sluit je iedere keer af met afronden.

Wil de gast afrekenen, dan open je eerst zijn tafel, controleert of alles aangeslagen is en vervolgens druk je een proforma nota af. Deze controleer je op fouten en daarna contant of met pin afslaan.

Telefoon / reserveringssysteem

Probeer zo snel mogelijk de telefoon aan te nemen. Je zegt; Goedemiddag/avond met café restaurant Laurel's met(je eigen voornaam). Noteer belangrijke dingen en herhaal het voor de gast. Sluit een gesprek netjes af. Een reservering noteer je in het reserveringssysteem met naam, aantal personen en het telefoonnummer en bijzonderheden zoals dieet of kinderstoelen. Het is belangrijk dat je de juiste naam noteert, als de gast een bevestiging wil ontvangen dan het email adres noteren. Bij onduidelijkheid, vraag om te spellen.

Gasten kunnen ook online reserveren tot max. 8 personen. Is het aantal groter dan nemen wij contact op. Grote groepen proberen we altijd voor of na de drukte in te plannen, omdat dit anders te lang duurt voor de andere gasten. Overleg bij twijfel.

Pinautomaat

Wanneer een gast wil pinnen, kun je het apparaat meenemen naar tafel. Je toetst op betalen, het bedrag incl. 2 cijfers achter de komma, ok en wacht op goedkeuring. Er kan ook contactloos betaald worden. Als er op de bon staat: U hebt betaald, mag je de bon aan de gast meegeven.

Koffiemachine

De machine is snel te bedienen en geeft altijd een goede verse kop koffie.

De dagelijkse reiniging van het apparaat is zeer eenvoudig,

Afwasmachine

- Zie schema in de keuken