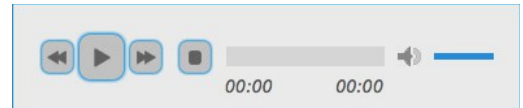


Interview de Mirian

(Capsule métier : agent d'entretien)

☛ *Expérience à l'étranger*



Quel était le métier de Mirian aux Philippines ?

Quels outils utilisait-elle ?

Travaillait-elle seule ?

☛ *Premier emploi : femme de chambre*

Quel a été son premier travail en France ?

Qu'a été la plus difficile pour elle quand elle a commencé ?

Travaillait-elle seule ?

☛ *Temps d'adaptation*

Combien de temps lui a-t-il fallu pour s'adapter à ce rythme de travail ?

☛ *Utilisation des produits*

Comment a-t-elle compris comment utiliser les produits ?

☛ *Les contrats*

Quel poste occupe-t-elle actuellement ?

Quel type de contrat avait-elle au début de cette nouvelle activité ?

Comment a évolué ce contrat ?

☛ *Contact avec les clients*

Que faisait le patron en salle quand Mirian a commencé ?

Que faisait alors Mirian ?

☛ *Prendre les commandes*

Qui prend les commandes maintenant ?

Pourquoi Mirian ne le fait pas ?

Comment prend-elle les commandes alors ?

☛ *Connaître les menus et comprendre les clients*

Comment Mirian présente-t-elle le menu aux clients ?

Qu'est-ce qui est difficile pour elle quand elle doit parler avec les clients ?

☛ *Expliquer un plat à un client*

Que fait Mirian si elle ne peut pas expliquer un plat à un client ?

Comment réagissent généralement les clients ?

☛ *L'équipe*

Comment l'aide son collègue serveur ?

Combien y a-t-il de serveurs dans l'équipe ?

☛ *L'organisation*

Comment sont organisés les deux serveurs lorsqu'il y a beaucoup de monde ?

Quel type d'initiative peut prendre Mirian ?

☛ *En cuisine*

Que fait Mirian pour aider en cuisine lorsqu'il y a beaucoup de clients ?

☛ *L'inventaire*

De quelle partie de l'inventaire s'occupent les serveurs ?

☛ *Les pourboires (1)*

Que fait Mirian des pourboires qu'elle reçoit au restaurant ?

☛ *Les pourboires (2)*

Qu'a-t-elle fait la première fois qu'elle a reçu un pourboire ?

Que lui a dit un client lorsqu'elle a refusé son pourboire ?

◀ *Les qualités pour être serveuse*

Quelles sont les qualités nécessaires pour être serveuse ?

◀ *Les clients impatientes*

Comment réagit-elle face aux clients impatientes ?

◀ *L'esprit d'équipe*

Qu'est-ce que l'esprit d'équipe pour elle ?

◀ *Le personnel*

Qui travaille dans cet hôtel ?

◀ *Le horaires*

Quels sont ses horaires ?

◀ *Nettoyage de la salle et mise en place*

Qui nettoie la salle après le service du soir ?

Que fait Mirian à la fin du service ?

Que met-elle sur la table pour le petit-déjeuner ?

Que dresse-t-elle sur la table pour le déjeuner ?

Qu'appelle-t-elle un 'complet' pour dresser les tables ?

◀ *Travailler le week-end, les jours de repos*

Combien de jours de repos a-t-elle dans la semaine ?

Tous les serveurs sont-ils tous présents le week-end ?

◀ *Prendre des initiatives et progresser*

Comment progresse Mirian dans son travail ?