Nom : …… Prénom : …….. Classe : ……

PROJET

« Entre midi et deux, cuisine et service aujourd'hui »

QUALIMETRIE / QUESTIONNAIRE SERVICE A TABLE

1. LA DECOUVERTE DU RESTAURANT			
L'environnement du restaurant			
L'environnement de l'air ou du site est propre, entretenu, en bon état et sans odeur désagréable (poubelles, …) Vous vérifiez le sol, le trottoir, poubelles, les espaces verts.	Oui	Non	☐ Pas propre ☐ Pas entretenu ☐ En mauvais état ☐ Odeur désagréable
L'aspect extérieur du restaurant est propre et entretenu (sol, mur, affichage, mobilier…)	Oui	Non	☐ Pas propre ☐ Pas entretenu ☐ Poubelles débordantes
Les horaires d'ouvertures sont affichés.	Oui	Non	
L'entrée dans le restaurant			
L'environnement intérieur du restaurant est propre et entretenu (sol, murs, affichage, mobilier…)	Oui	Non	☐ Pas propre ☐ Pas entretenu
Les tables sont propres et débarrassées.	Oui	Non	☐ Pas propre ☐ Pas débarrassées
A mon arrivée, les tables inoccupées sont toutes dressées.	Oui	Non	
2. L'ACCUEIL ET LA DECOUVERTE DE L'EQUIPE			
La tenue et la présentation			
Chaque membre de l'équipe porte une tenue conforme au point de vente.	Oui	Non	
La présentation de chaque membre de l'équipe est propre et soignée.	Oui	Non	☐ Présentation pas propre ☐ Présentation pas soignée
L'accueil			
Je découvre une équipe avenante et chaleureuse.	Oui	Non	☐ Pas avenante ☐ Pas chaleureuse
Je suis accueilli par un regard un sourire et salué de façon polie et courtoise.	Oui	Non	☐ Pas de regard ☐ Pas de sourire ☐ Pas de bonjour ☐ Salut impoli

3. LA CONSOMMATIO9N DU REPAS			
Au cours de mon repas, le serveur libère la table des miettes restantes.	Oui	Non	
A un moment de mon repas, le serveur me souhaite un bon appétit ou formule équivalente (bonne dégustation, bon repas…)	Oui	Non	
Tous les éléments utilisés tout au long du repas (couverts, vaisselle…) sont propres, secs et en bon état.	Oui	Non	
Je dispose de pain sur ma table à mon arrivée ou au cours de mon repas, sans que j'ai à le demander.			

Les produits servis correspondent à ma commande.	Oui	Non	☐ Inversion ☐ Oubli ☐ Autre
Au cours de mon repas, le serveur me demande si tout se passe bien.	Oui	Non	
Les produits			
Les produits sont servis à bonne température.	Oui	Non	
Les produits consommées sont savoureux et dans un bon état de fraîcheur.	Oui	Non	☐ Pas savoureux ☐ Pas frais
4. LE PAIEMENT			
L'encaissement			
Le serveur m'apporte l'addition spontanément ou rapidement à ma demande et sans erreur de montant..	Oui	Non	☐ Pas spontanément ☐ Erreur de montant
La prise de congé			
Le serveur prend congé par un « au revoir » en me regardant.	Oui	Non	☐ Pas de au revoir ☐ Pas de regard
D'une manière générale, les temps d'attente m'ont paru raisonnables.	Oui	Non	
5. LE SOUVENIR FINAL			
Suite à votre expérience dans ce restaurant			☐Vous êtes totalement satisfait ☐ Vous êtes satisfait ☐ Vous n'êtes pas satisfait ☐ Vous êtes mécontent

Expliquez ce que vous avez aimé ou pas aimé :

Ce que j'ai aimé :

……
……
……
……
……
……
……
……
……

Ce que je n'ai pas aimé :

……
……
……
……
……
……
……

LA NOTATION DU RESTAURANT	
L'aspect extérieur du restaurant me donne envie d'y aller.	/10
Quelle note donneriez- vous à l'ambiance du restaurant.	/10
Globalement je suis satisfait par le rapport qualité prix.	/10
Recommanderiez-vous ce restaurant à votre famille ou amis.	/10
Quelle note attribueriez-vous aux produits dégustés.	/10