

JOGJA TAMA TRI CITA

Konsultan & Pelatihan Bisnis Kuliner / Restoran

SOP-FOH-001

Judul SOP	Standard Operating Procedure: Greeting & Seating Tamu	Tanggal Rilis	[Isi Tanggal]
Departemen	Front of House (Waitstaff / Greeter)	Versi / Revisi	v1.0 / 2026
Target Utama	Menyambut tamu dalam 3-5 detik pertama, memberikan kesan hangat, serta mengantarkan ke meja dengan profesional.		

1. TAHAP MENYAMBUT TAMU (GREETING)

Langkah	Aksi Standar	Detail Prosedur & Contoh Script Communication
1.1	Aturan 5 Langkah & 3 Detik	Berhentikan kegiatan lain saat tamu mendekati area pintu (jarak 5 langkah). Lakukan kontak mata, berdiri tegap, dan senyum tulus ramah.
1.2	Salam Pembuka Hati	Ucapkan salam hangat sesuai waktu dengan suara jelas & ceria. <i>"Selamat pagi/siang/malam! Selamat datang di [Nama Restoran]. Ada yang bisa kami bantu?"</i>
1.3	Konfirmasi Reservasi & Jumlah	Tanyakan ketersediaan reservasi dan konfirmasi jumlah anggota rombongan. <i>"Apakah sebelumnya sudah melakukan reservasi atas nama Bapak/Ibu? / Untuk berapa orang hari ini, Kak?"</i>

2. TAHAP MENGANTAR & MENDUDUKKAN TAMU (ESCORTING & SEATING)

Langkah	Aksi Standar	Detail Prosedur & Contoh Script Communication
2.1	Escorting (Mengantar)	Berjalan di depan tamu (jarak 2-3 langkah). Sese kali menoleh ke belakang untuk memastikan tamu mengikuti. Tangan mengarah ke jalur meja. <i>"Mari Kak, silakan ikuti saya menuju meja Anda."</i>
2.2	Seating (Mendudukkan)	Utamakan membukakan kursi untuk tamu wanita/orang tua/anak-anak dengan menarik kursi perlahan. Pastikan ketersediaan <i>high chair</i> jika membawa balita.
2.3	Penyerahan Buku Menu	Serahkan buku menu yang bersih dari sebelah kanan tamu dalam posisi terbuka pada halaman utama/promo.
2.4	Kalimat Transisi	Berikan waktu tamu melihat menu sebelum ditinggalkan. <i>"Silakan melihat-lihat menunya terlebih dahulu, Kak. Sebentar lagi tim kami akan kembali untuk mencatat pesanan Anda."</i>

3. PENANGANAN KONDISI KHUSUS (WAITING LIST)

Jika restoran dalam kondisi penuh (*full house*), pastikan staf **TIDAK menghindari kontak mata**. Berikan estimasi waktu tunggu yang akurat, catat nama & nomor kontak, serta tawarkan tempat duduk tunggu atau *welcome drink* sederhana jika tersedia.

LEMBAR CEKLIS EVALUASI WAITER

Kontrol Kualitas Pelayanan Greeting & Seating Harian

EVAL-FOH-001

Nama Waiter	[.....]	Nama Supervisor	[.....]
Tanggal Evaluasi	[..... / / 2026]	Shift Kerja	[] Pagi [] Siang / Malam

LEMBAR PENILAIAN EVALUASI PRAKTIK (SOP AUDIT)

No	Poin Penilaian Standar Pelayanan	Ya (1)	Tidak (0)	Catatan Supervisor
1	Waitstaff melakukan kontak mata & senyum tulus dalam 3 detik.	[]	[]	
2	Salam pembuka diucapkan dengan jelas dan ramah.	[]	[]	
3	Menanyakan status reservasi dan jumlah rombongan.	[]	[]	
4	Berjalan di depan tamu dengan jarak ideal (2-3 langkah) saat <i>escorting</i> .	[]	[]	
5	Membukakan kursi (terutama wanita/lansia/anak-anak).	[]	[]	
6	Menyerahkan menu terbuka dari sisi kanan tamu.	[]	[]	
7	Mengucapkan kalimat transisi sebelum meninggalkan meja.	[]	[]	
8	Respon sigap & sopan saat penanganan <i>waiting list</i> /restoran penuh.	[]	[]	

REKOMENDASI & CATATAN PERBAIKAN

Catatan umpan balik dari Supervisor untuk pengembangan staf:

Tanda Tangan Waiter,

(.....)

Tanda Tangan Supervisor,

(.....)

Butuh Pelatihan In-House untuk Tim Restoran Anda?

Tingkatkan kepuasan tamu dan omzet bisnis kuliner bersama konsultan ahli.

WA: 0813 805 8460

www.pelatihanresto.com