



Sandwich artist guide

This shows
This shows



how to become
how to become

The Best Sandwich-Artist In The World!
The Best Sandwich-Artist In The World!



Begrijp zo het verschil tussen doen wat je weet,
Begrijp zo het verschil tussen doen wat je weet,

en weten wat je doet!
en weten wat je doet!

Inhoudsopgaven

<i>Inhoudsopgaven</i>	2
<i>Welkom bij Subway</i>	3
<i>Waarom is het belangrijk alles te weten</i>	4
<i>De geschiedenis van Subway</i>	5
<i>Het perfecte cookie</i>	7
<i>Groentes snijden</i>	8
<i>De afwas</i>	11
<i>De perfect Sub (sandwich)</i>	12
<i>De basis</i>	12
<i>Het vlees</i>	12
<i>De groenten</i>	13
<i>Saus</i>	13
<i>De bestelling opnemen</i>	15
<i>Sub Of The Day</i>	19
<i>Point Of Sale POS</i>	20
<i>Schoonmaakproducten</i>	23
<i>Het uniform</i>	25
<i>De counter</i>	26
<i>Teambuilding</i>	27
<i>Communicatie</i>	28
<i>De Subway formule</i>	29
<i>Slot</i>	32

Welkom bij Subway

Beste Sandwich-artist in opleiding. Allereerst, van harte welkom bij ons Subway-team! Jij hebt er bij deze voor gekozen de taak op je te nemen, mensen de beste smaaksensatie ter wereld te geven. Maar, hoe gaat dat precies in zijn werk?

Al sinds het begin van Subway, ik zal je zo uitleggen sinds wanneer dat is, zijn er al tientallen onderzoeken gedaan naar hoe het beste broodje gecreëerd wordt.

In die tijd zijn er alleen maar meer combinaties ontstaan door middel van uitproberen en gehoor geven aan de wensen van de consument.

Elke keer als jij een gast ziet, bouwen jullie een band met elkaar op. Laat dat een goede zijn!

In deze instructie guide leren we je:

- Hoe je de beste Sandwich Artist wordt
- Een teamplayer te zijn
- En alle kneepjes van het vak

Dit om je werk bij ons de leukste werkervaring te maken die je maar kunt hebben!

3



Waarom is het belangrijk alles te weten

Subway telt wereldwijd al meer dan 44.500 Subway restaurants, in wel zeker 112 landen. Het Europese hoofdkantoor bevindt zich in Amsterdam, en die bedient al wel zeker 1.500 restaurants! Alle Subways zijn hetzelfde en moeten dus zodoende ook over de hele wereld dezelfde smaken, service en kwaliteit bieden.

Ons restaurant in Spijkenisse hoort hier ook bij. En in Spijkenisse proberen we de gast de beste Subway ervaring te geven van zijn leven om er zo voor te zorgen dat de gast steeds terugkomt. Ook willen we zorgen dat er een team staat wat op elkaar kan bouwen, wat het leuk heeft met elkaar en dit ook uitstraalt. En jij gaat daar deel van uitmaken!

Great smiles
creates great
customer
service. The
more you give
the more you
get in return



4

Sta dan ook altijd met een lach, een positieve en open houding met een schoon uniform achter de counter. Om zowel voor jezelf als voor de gast een plek te creëren waar je graag komt.

Als Sandwich-artist kan je de gast zoveel meer geven dan alleen een sandwich! Jij kan het verschil maken op iemands dag. Jij kan ervoor zorgen dat de gast met een tevreden glimlach de deur uit kan lopen en die kan meenemen de rest van de dag. Maar laten we eerst beginnen bij het begin. Het ontstaan van Subway.

De geschiedenis van Subway

De 17-jarige ondernemer

In 1965 had Fred DeLuca zich voorgenomen om zijn droomwens in vervulling te laten gaan: dokter worden. DeLuca zocht een manier om zijn studie te financieren en dus stelde een vriend van de familie voor een restaurant te openen met "submarine"-broodjes.

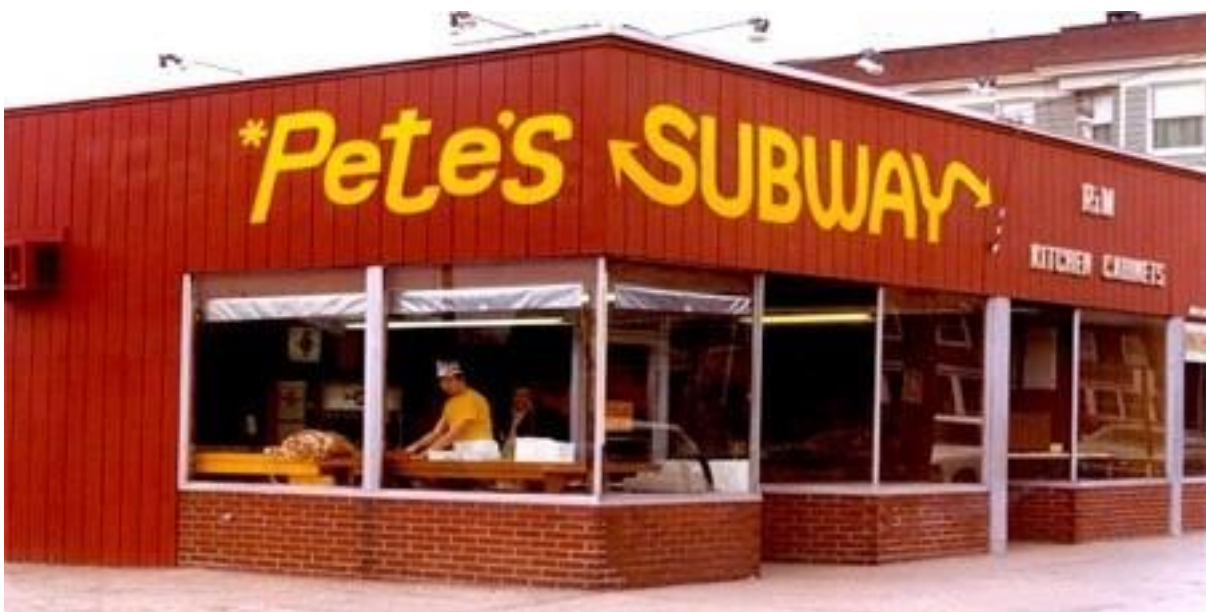


Pete's Subway

Deze vriend - Dr. Peter Buck - bood aan om Fred's partner te worden met een lening van \$1.000,-. Zo ontstond een zakenrelatie die de wereld van fastfood voorgoed zou veranderen.

Het eerste restaurant werd geopend in Bridgeport, Connecticut in augustus 1965. Daarna namen zij zich voor om binnen 10 jaar 32 restaurants te openen. Fred leerde al snel de basistechnieken van het runnen van een bedrijf en zo ook het belang van het serveren van een product van hoge kwaliteit, het bieden van uitstekende klantenservice, het laag houden van bedrijfskosten en het vinden van geweldige locaties. De lessen die Fred in dit vroege stadium leerde, vormen nog steeds de basis voor alle succesvolle Subway restaurants wereldwijd.

5



Subway, de Franchise

Tegen 1974 bezat en beheerde het duo 16 zaken door heel Connecticut. Toen ze zich realiseerden dat ze hun doel van 32 restaurants niet op tijd zouden gaan halen, begonnen ze met franchisen. Zo kwam Subway in een stroomversnelling terecht die vandaag de dag nog steeds voortduurt.



Een frisse toekomst

Tegenwoordig is Subway 's werelds grootste keten met “submarine”-broodjes, met meer dan 44.000 locaties in 112 landen. Wij zijn de eerste keus voor mensen die op zoek zijn naar een snelle maaltijd waar met het hele gezin van genoten kan worden. Van het begin af aan had Fred een duidelijke visie voor de toekomst van Subway.



6

Een klein weetje

Een van onze bekendste Sub's is de BMT! Enig idee waar de BMT voor staat?

De naam is ontstaan uit de Brooklyn-Manhattan transit(BMT) dit is ook de metro lijn die je op het behang ziet in de Subway winkels.

Tegenwoordig staat de afkorting voor Better - Meatier - Tastier.

Brooklyn-Manhattan Transit (BMT)

- The BMT, formerly known as the Brooklyn Rapid Transit (BRT), subway line was used by those seeking rest and relaxation in Coney Island.



Het Perfecte Cookie

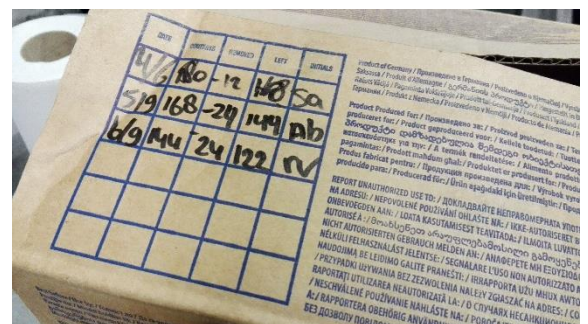
Subway Nederland verkoopt 5 verschillende cookies;

- ❖ Raspberry Cheesecake
- ❖ Chocolate Chunk M&M
- ❖ White Chip Macadamia Nut
- ❖ Double Chocolate Chunk
- ❖ Chocolate Chunk



Elk koekje wordt dagelijks vers afgebakken in het restaurant. Hier zal ik jullie stapsgewijs uitleggen hoe dat in zijn werk gaat.

- Verwarm de oven voor op 163°C (325°F)
- Haal de benodigde doos Cookies uit de vriezer en vul de cookieplaat met 12 cookies.
- Schrijf op de doos de benodigde informatie: (Datum, inhoud, hoeveelheid verwijderd, inhoud, initialen)
- Plaats de doos gesloten terug in de vriezer.
- Plaats tot 6 gevulde platen in de verwarmde oven.
- Zet de timer op 10 minuten. Houd gedurende de tijd de cookies in de gaten.
- Controleer na die 10 minuten of alle cookies egaal bruin zijn afgebakken.
- Plaats ze in het cookierek om ze minimaal 30 minuten af te laten koelen.
- Plaats de cookies in de "Cookie-dome". Houd er rekening mee dat je de nieuwe cookies voor de oude cookies plaatst. Dit omdat die eerst verkocht moeten worden.



Groentes Snijden

Om aan het 'Eat Fresh' motto te voldoen, snijdt de sandwich-artist de meeste groentes zelf. De tomaten, komkommers, uien en paprika's.

De beginprocedures voor het snijden van deze groentes is bij elke groente hetzelfde. Je wast altijd je handen volgens de procedure, droogt ze goed af en desinfecteert ze vervolgens tot je elleboog met alcohol.

Deze stap mag je nooit overslaan! Je labelt elke bak waar je de groentes in zal opbergen met je initialen, de naam van het product, de datum en de tijd.

Dat doe je zodat er dan altijd duidelijkheid is over wanneer het product bereid is en door wie.



Voor elk product is er een speciale snijmachine geïntroduceerd.

De "Nemco Easy Slicer" wordt gebruikt voor de paprika's, uien en de komkommers. De tomaten snijden we met de "Nemco Easy Tomato Slicer".

8

Extra's om op te letten

- Reinig zowel voor als na gebruik altijd de werktafel.
- Plaats altijd een druiptrek op de bodem van een food-pan.
- Vergeet nooit de food-pans te labelen.
- Verwissel altijd je handschoentjes per onderdeel. Was daarvoor eerst grondig je handen volgens de procedure, droog ze vervolgens grondig af en desinfecteer je handen tot je elleboog.
- Berg alles op conform 'FiFo; First in – First out. Dat houdt in dat je de nieuw gesneden producten achter de oude neerzet, zodat je de oude producten eerst consumeert.
- Maak je taak gelijk af, eenmaal aangesneden producten drogen onafgedekt snel uit.
- Zorg dat het product niet langer dan een half uur uit de koelkast ligt.
- Onze producten worden 2x per week geleverd, dus het is altijd vers!

Komkommers

In elke doos zitten 12 komkommers, en daar snijden we 2 bakken uit.

Stap 1: Was en desinfecteer je handen om vervolgens schone handschoentjes aan te trekken.

Stap 2: Snijd de komkommers in 3en en plaats ze in het vergiet.

Stap 3: Spoel de komkommers zorgvuldig af.

Stap 4: Pak 2 zwarte bakken en voorzie ze van een label en druiprek.

Stap 5: Plaats de bakken onder de snijdmachine, trek nieuwe handschoentjes aan vul de snijdmachine met de stukken komkommer.

Stap 6: Haal de komkommers door de snijdmachine heen.

Stap 7: Plaats de bakken met deksel in de koelkast.

Stap 8: Reinig de werktafel en de snijdmachine.



Tomaten

Uit elke doos tomaten haal je 2 "food-pans" gevuld met gesneden tomaten.

Stap 1: Was en desinfecteer je handen om vervolgens schone handschoentjes aan te trekken.

Stap 2: Verwijder met het daarvoor bestemde "core-it" de kelk en indien aanwezig de stengel.

Stap 3: Plaats de tomaten in een vergiet en spoel deze grondig af.

Stap 4: Pak 2 zwarte bakken en voorzie ze van een label en druiprek.

Stap 5: Plaats de bakken naast de snijdmachine, trek nieuwe handschoentjes aan en schiet de tomaten door de snijdmachine heen.

Stap 6: Deponeer de bovenste en onderste schijf van de gesneden tomaat.

Stap 7: Plaats de bakken met deksel in de koelkast.

Stap 8: Reinig de werktafel en de snijdmachine.



Uien

Uien worden geleverd in netten en hebben een totaalgewicht van 10 kilo. Uit 1 net snijden we 4 bakken ui, dat is dus circa 250 gram ui per food-pan.

Stap 1: Was en desinfecteer je handen om vervolgens schone handschoentjes aan te trekken.

Stap 2: Pel de buitenste laag van de ui weg met een mesje.

Stap 3: Verwijder het dikke gele gedeelte van de ui.

Stap 4: Snijd de ui verticaal door 2en.

Stap 5: Pak het benodigd aantal food-pans en voorzie ze van een label.

Stap 6: Plaats de bakken onder de snijdmachine.

Stap 7: Haal de ui door de snijdmachine heen.

Stap 8: Plaats de bakken met deksel in de koelkast.

Stap 9: Reinig de werktafel en de snijdmachine.



Paprika's

Stap 1: Was en desinfecteer je handen om vervolgens schone handschoentjes aan te trekken.

Stap 2: Snijd de bovenkant en de onderkant van de paprika horizontaal weg.

Stap 3: Snijd de paprika verticaal door 2en en haal de binnenste laag met pitjes weg.

Stap 4: Spoel de paprika's goed af in het vergiet.

Stap 5: Pak 2 zwarte bakken en voorzie ze van een label en druiprek.

Stap 6: Plaats de bakken onder de snijdmachine.

Stap 7: Leg de gesneden paprika's op elkaar en haal ze door de snijdmachine heen.

Stap 8: Plaats de bakken met deksel in de koelkast.

Stap 9: Reinig de werktafel en de snijdmachine.



De Afwas

Om de voedselveiligheid zoveel mogelijk te waarborgen zijn er bepaalde procedures opgesteld.

Bij het bereiden van de broodjes leggen we ze op een stuk Deli paper, je maakt alle producten met handschoentjes, je wast en desinfecteert vaak je handen, en oppervlakten worden altijd gelijk gereinigd.

Om te zorgen dat de producten zo hygiënisch mogelijk opgeslagen en voorbereid worden dient het benodigde materiaal altijd goed ontsmet te zijn.

Daarom wassen wij af in 4 stappen bij de Subway.



In de keuken bevindt zich een 3delige wasbak. In het 1^{ste} vak wordt de afwas afgespoeld, in het 2^{de} vak afgewassen en in het 3^{de} vak wordt het circa 1 minuut geweekt in ontsmettingsmiddel. Na dat proces spoel je het materiaal weer af en laat het dan op rekjes drogen aan de lucht.

Spoelen

Spoelen doe je om alle etensresten van het materiaal te verwijderen en zo vies afwaswater te beperken.

Afwassen

Je vult de 2^{de} bak met heet water (wat je hand kan verdragen) en gebruikt een klein scheutje 'Assert Cleaner' (blauwe fles).

Met de afwasborstel reinig je grondig het materiaal. Gebruik de schuurspons voor hardnekkig vuil en broodplaten.

Vervang het afwaswater wanneer al het zeep weg is, het water verkleurd is of wanneer het water lauw is.

Ontsmetten

Laat de derde bak bijna helemaal vollopen, en open in het water het zakje 'Kay Sanitizer'. Verspreid de poeder door het water en gooi het groen-witte zakje weg. Dit water hoeft niet heet te zijn.

Laat producten circa 1 minuut weken en spoel en vervolgens af in de spoelbak. Hierbij maakt de temperatuur van het water niet uit.



De perfect Sub (sandwich)

Waarom is creëren van de beste Sub zo belangrijk? Gasten bezoeken ons maar voor een ding; en dat zijn onze Sub's. Iedere Sub moet dus perfect zijn voor iedere gast. Hoe maak je nou zo'n perfect sub?

De Basis

1. Was je handen volgens procedure en trek schone handschoenen aan.
2. Leg een Deli paper op de snijplank.
3. Pak het gewenste brood uit de broodkast en plaats deze op het Deli paper.
4. Snijd het brood open met een hoek van 45 graden.
5. Indien 15cm snijd je het brood langs de liniaal door midden.
6. Vouw het brood open met de bovenkant naar je toe.

Waarom snijden we niet precies in het midden?

Al mag je van Subway het broodjes ook precies in het midden snijden, hebben wij er voor gekozen de 'hinch-cut' methode toe te passen. Dit omdat wij vinden dat de Sub er dan beter uitziet en makkelijker te bereiden is.

Het vlees

Iedere Sub heeft zijn eigen formule. Die staan op de lat van de counter en deze formule kun je gebruiken om je Sub te maken. Ook zal dit een aantal maal aan je voor gedaan worden. Plaats het vlees altijd aan de bovenkant de helft die naar jou toe ligt.



De groenten

1. Beleg de Sub allereerst met sla, van begin tot eind. ongeveer een half handje voor een 15cm een heel handje voor 30cm
2. Dan voeg je eerst, 3(15cm) of 6(30cm) schijfjes tomaat aan de Sub toe
3. Dan voeg je, 3(15cm) of 6(30cm) schijfjes komkommer aan de Sub toe
4. Dan gaan er 3(15cm of 6(30cm) augurkjes over de komkommer
5. Een klein beetje uitjes en een klein beetje paprika of de augurk.
6. Vervolgens gaan er 3(15cm of 6(30cm) Olijven en Pepers op deze plaats je over het vlees.



13

Saus

1. Sluit de Sub af met 3 streepjes saus naar keus van de gast.



Masterpiece

1. Nu controleer je bij de gast of de Sub zo goed is door te vragen.
 - Ziet hij er lekker uit zo?
 - Is hij helemaal naar wens?
 - Is dit zoals u hem lekker vindt?
2. Voor je de Sub dubbelvouwt duw je groenten zachtjes iets verder in het broodje met je duim
3. Nu vouw je dubbel en snijd je hem in tweeën, Eet de gast hem in de winkel op, plaats hem dan in mandje. Neemt de gast de Sub mee pak hem dan in met het wrap-paper.



Do's and Don'ts bij het maken van de perfecte Sub

Do's

- Altijd overleggen met de gast wat hij/zij wil en probeer de gast te helpen bij het maken van een keuze
- Probeer de gast altijd iets extra's te geven; een tip bijvoorbeeld: "Ik vind de steakhouse altijd erg lekker met extra bacon, wilt u dit er misschien ook op?"
- Houd er rekening mee dat een gast niet al onze producten kent. Neem de tijd en geef de gast voldoende aandacht dit uit te leggen.
- Plaats het vlees en de groenten altijd iets uit het midden. Dit zorgt ervoor dat je het broodje makkelijk dubbel kunt vouwen.
- Als je naar je broodjes kijkt bedenkt dan altijd of je hem zelf zo willen eten. Zo niet; gooi hem weg en begin opnieuw. De gast verdient altijd het best art work van jou.
- Communiceer met een glimlach en voldoende oogcontact.
- Laat de gast zich welkom voelen.

Dont's

- Zuchten bij gasten als ze het niet weten.
- Andere gasten helpen als een gast twijfelt over zijn keuze.
- Oud brood verkopen; zorg altijd dat het brood vers is.
- Moeilijk doen als de gast van gedachten verandert of een product niet kent.
- Een gast uitlachten
- Teveel met collega's praten achter de counter. En dan vooral onderwerpen die daar niet thuis horen.
- Vieze handschoenen dragen.
- Bij vegetariërs of andere verzoeken moeilijk doen.

De Bestelling Opnemen

Subway heeft een heel ruim aanbod aan producten.

Er zijn verschillende soorten brood, verschillende soorten vlees, kaas, groentes en saus.

Om die keus makkelijker te maken is het van belang dat jij als Sandwich-artist weet wat je verkoopt. In dit hoofdstuk gaan we doornemen hoe je een bestelling aanneemt, verwerkt en verkoopt.

Maak hierbij voldoende contact met de gast, zowel in oogcontact als je open houding in non-verbale communicatie. Praat altijd duidelijk en beleefd, en vergeet niet te glimlachen. Als de gast zich op de gemak voelt bij je, staan ze ook meer open voor suggesties.

Brood

Om te beginnen heeft de gast de keus uit 6 soorten brood:

1. Wit
2. Wit met sesam
3. Wit met kaas & Oregano. Dit is wat Italiaans gekruid.
4. Bruin
5. Bruin met honing en haver. Dit is wat zoeter bruin.
6. Flatbread; plat brood. Vergelijkbaar met pita brood, maar blijft zacht na het toasten.



15

Vaak weet de gast niet dat er of een keuze is aan broodsoorten, of welk broodsoort het beste bij het gekozen beleg past. Het is aan jou de taak de gast te adviseren met jouw kennis over deze brood- soorten en maten.

15 cm = een halve. 30 cm = een hele.

Nadat de gast zijn keuze heeft gemaakt vraag je of hij/zij een hele of een halve wilt (laat daarbij zien wat je bedoelt) en leg dan het gekozen brood op een vel Deli-paper. Deli paper is een stuk papier wat de kans beperkt dat het brood in aanraking komt met bacteriën of andere etensresten.

Let daarom ook altijd op dat je bij vegetarische gasten en bij mensen wie geen varkensvlees eten altijd netjes je handschoenen vervangt.

Vlees

Nadat je het broodsoort hebt besproken, kan je beginnen met het beleggen van de ideale Sub van jouw gast. Er is een ruim aanbod aan vlees; kip, rund, vis en varken. Hieronder even al het aanbod op een rijtje:

Vleessoort

Gevleugelte	Naturel kip	Zoete Teriyaki kip	Licht pittige Fajita kip	Ei	Kalkoenfilet
Varken	Salami	Peperoni	Ham	Bacon	
Rund	Steak	Steakhouse Burger	Beef plakjes		
Vis	Tonijn				
Vegetarisch	Burger	Kaas			

Je kan gasten altijd wat extra's aanraden om hun Subway-ervaring nog beter te maken. Vertel daarbij wel altijd de meerprijs.

Bijvoorbeeld bij de Steakhouse burger is de bacon heel lekker aan te raden, of bij de Steak&Cheese de extra kaas.

Experimenteer daarom zelf met de broodjes, en wordt zo een Sandwich-master.

Kaas

Kaas zit bij elke sandwich inbegrepen. De gast is niet verplicht het te nemen, maar heeft per helft van de sandwich recht op 2 plakjes kaas.

15 cm – 2 plakjes

30 cm – 4 plakjes

Extra is altijd mogelijk tegen een kleine meerprijs.

De gast heeft keuze uit 2 soorten kaas; jong of pittig,

De jonge kaas is wat zachter van smaak, en de pittige wat scherper.

Opwarmen

Wanneer de gast besloten heeft dat het broodje nu voldoende belegd is en hij deze warm wilt hebben, kan je het broodje in de toaster schuiven en opwarmen conform de aangegeven opties. Die opties worden je nader toegelicht in de praktijk.

Het toasten duurt tussen de 25 seconden en 1:45 minuut; afhankelijk van de hoeveelheid broodjes en het vleessoort.

Er gaan totaal 4x 15 cm brood in. Dat houdt in: 4 halve broodjes, 2 hele.

Toasten is niet verplicht, maar vaak wel aan te raden.



Groentes

Wanneer de sandwich uit de toaster is gehaald, kan je die beleggen met de groentes. De meeste groentes worden aan de andere kant van het brood geplaatst, tegenover het vlees.

Sommige gasten noemen zelf op wat ze willen, maar het is vaak handig zelf deze vragen te stellen, omdat de gast anders alle groentes door elkaar noemt, en wanneer het druk is, is dat super onhandig!

De volgorde die wij hanteren is:
Sla, Tomaat, Komkommer, Augurk, Paprika, Uitjes, Olijven, Spaanse pepers.

De olijven en pepers liggen bij ons op het einde, omdat die het minst geconsumeerd worden. Het meest voorkomende is sla, tomaat en de komkommer.

Verder is in ons groentevak ook de avocado te vinden. Die is verkrijgbaar tegen een kleine meerprijs.

Sausjes

De sausjes zal ik hieronder nader toelichten. Als Sandwich-artist is het fijn en van belang de juiste sausjes toe te kunnen wijzen.

Chipotle southwest: Pittige cocktailsaus. Top aanrader, past bij pakweg alle broodjes.

Honing mosterd: Zachte zoete saus. Subway heeft het product onlangs ontdaan van geur- kleur- & smaakstoffen wat het dus wat gezonder maakt!

Sweet-onion: Zoet-zure saus. Zeker de aanrader bij worst of de Teriyaki kip.



Light mayo
Knoflooksaus
BBQ
Chili
Ketchup

Soms komt ook de Ranch-dressing tijdelijk terug. Dat is een soort frisse yoghurt-dressing met knoflook. Maar die is niet het hele jaar te verkrijgen.



Inpakken

Wanneer het broodje volledig belegd is, vraag je aan de gast of hij/zij tevreden is over hoe je het broodje hebt belegd. Hierbij geef je ze nog de optie meer of minder groentes te nemen, of wat meer saus. Een ideale Sub maak je ten slotte samen!

De Sandwich meegeven gaat op 3 manieren, afhankelijk van of de gast de bestelling in het restaurant wilt nuttigen, in de hand opeet of gewoon meeneemt.

- Indien de gast het broodje in het restaurant opeet, pak je een nieuw vel Deli paper en serveer je het broodje in een mandje met een servet.
- Als de gast het broodje gelijk onderweg gaat opeten, kan je hem inpakken in een Deli paper waarbij het broodje uitsteekt. De onderkant kan je nog eventueel in een koekiezakje plaatsen, wat het makkelijk te dragen maakt.
- Als de gast de bestelling helemaal ingepakt wilt meenemen, ontdoe je de Sub van het Deli paper en pak je het in in het daarvoor bestemde Wrap papier.



18

Even alles op een rijtje

*Begroet de gast vriendelijk bij binnenkomst
Maak oogcontact, zet je glimlach op en vraag vriendelijk
waarmee je de gast kan helpen
Vervang op verzoek je handschoentjes of biedt het zelf
aan
Geef suggesties voor broodsoorten of beleg
Vertel zelf de keuzes van het brood en kaassoort
Sommige producten kan je de gast koud laten proeven
Zet alles op alles voor een uitstekende gastenservice*

Sub Of The Day

Voordat we je leren een bestelling in de kassa te zetten, word je nog ingelicht over een speciale aanbieding die dagelijks geldt bij elk Subway restaurant. De Sub of the Day (SOTD).

Op die dag is een toegewezen 15 cm Sub slechts €3,- in plaats van de standaard verkoopprijs.

Extra's zoals bacon, kaas of extra vlees zitten daar niet bij ingegrepen.

Het SOTD assortiment is per 7 januari 2017 vernieuwd.

Maandag	Steakhouse melt 100% rundvleesburger
Dinsdag	Tonijn Tonijn met mayo
Woensdag	Ham Plakjes ham
Donderdag	Gegrilde kip Reepjes naturel kip
Vrijdag	BLT & Avocao Bacon en avocado
Zaterdag	B.M.T Ham, peperoni, salami
Zondag	Fajita Pittig gekruide kip



Voordeelmenu

Een voordeelmenu bevat 3 dingen:

- Sub Sandwich
- Drankje naar keuze
- Cookie of chips



Een kassa is tegenwoordig meer dan alleen een rekenmachine. De kassa houdt precies bij wat er het restaurant binnenkomt, en weer verlaat. Het houdt bij wie er werken, hoeveel productiviteit er plaatsvindt, waar veel van wordt verkocht enz. Daarom is het van groot belang dat alle informatie goed verwerkt wordt in het kassasysteem.

Er zijn een hoop opties die je in de kassa kan invoeren, en die gaan we hier stapsgewijs doornemen. In de praktijk wordt ook alles nog uitgelegd en behandeld.

Wat hier aan bod komt voor de administratie van de kassa is:

- Of het product in het restaurant genuttigd gaat worden of wordt meegenomen.
- Of het product verkocht wordt aan een gast of door het personeel geconsumeerd zal worden.
- Wat voor product het is.
- Of het product cash afgerekend wordt of met de pinpas.

Aanbiedingen aanslaan en de van de normafwijkende handelingen worden besproken en geleerd in het restaurant.

Bestelling aanslaan

Iedere werknemer krijgt zijn eigen identiteit in het kassasysteem. Dat houdt in dat je een eigen nummer krijgt en een bijbehorend wachtwoord.

Jouw mogelijkheden is het kassasysteem zijn daaraan verbonden, jouw naam staat op de bon voor de gast en wanneer er een fout is gemaakt is het makkelijker te traceren.

Op het hoofdscherm van de kassa heb je 3 opties;

Time Punch: In- en uitklokken

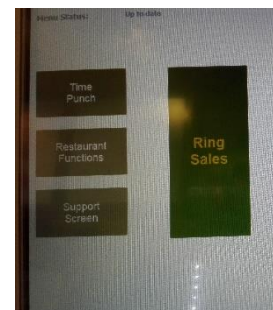
Restaurant functions: Handelingen ter welzijn van de administratie van het restaurant. Wanneer er producten binnenkomen of worden weggegooid wordt dat daar geregistreerd.

Support screen: Niet van toepassing.

Ring sales: De grootste knop; ring sales staat voor: verkoop aanslaan.

Via deze knop krijg je de mogelijkheid de producten aan te slaan die je gaat verkopen, weggooiden of zelf gaat eten.

(Hier registreer je alleen maar weggegooiden producten die al bereid zijn; broodjes, koekjes, open chipszakje, flesje drinken).



Dit is het hoofdscherm voor de bestellingen. Dit scherm is onderverdeeld in 4 categorieën:

Blauw: Drinken, zowel warm als koud.

Groen: Naast het broodje; chips, koekjes.

Geel indien geactiveerd: Extra beleg op de Sub; bacon, kaas, avocado.

Oranje: Presentatie van het product; 15 cm, footlong, flatbread, salade.



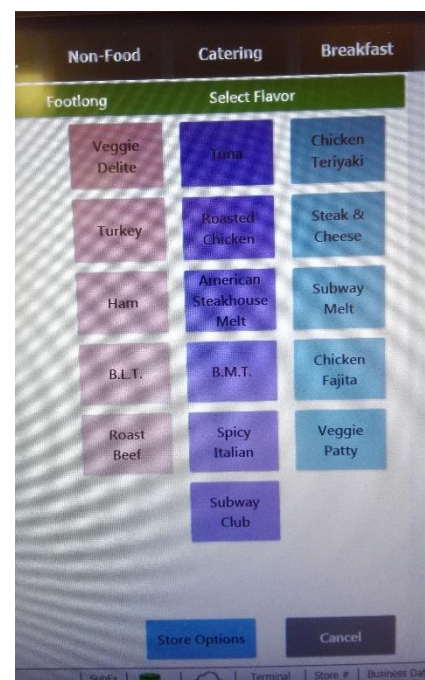
Drinken

Alle dranken worden onderverdeeld in bepaalde subcategorieën. Die drankjes worden je op de werkvloer toegewezen.

Subs

De standaard Subs in ons aanbod. Links is de goedkoopste prijs categorie. Rechts de duurste.

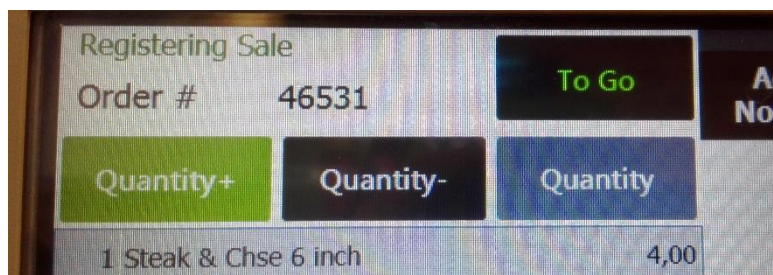
Onder store-options staan Subs die tijdelijk een campagne zijn.



Bestelling meenemen of hier opeten



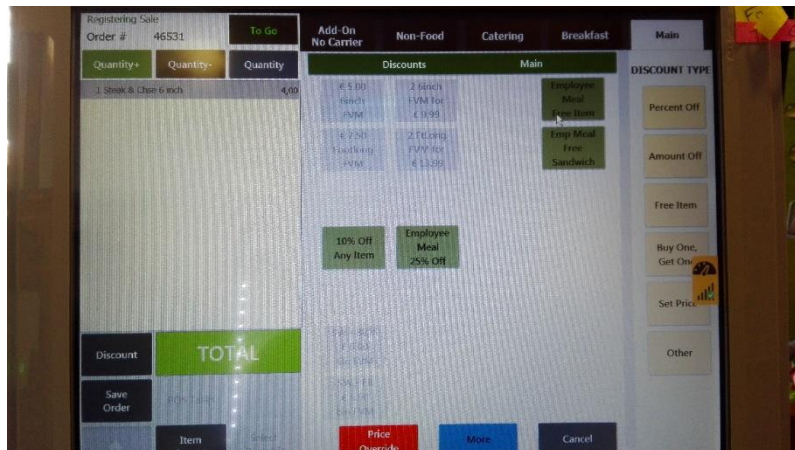
Bovenaan het scherm is die knop te vinden. For here, is hier opeten. To go, is meenemen.



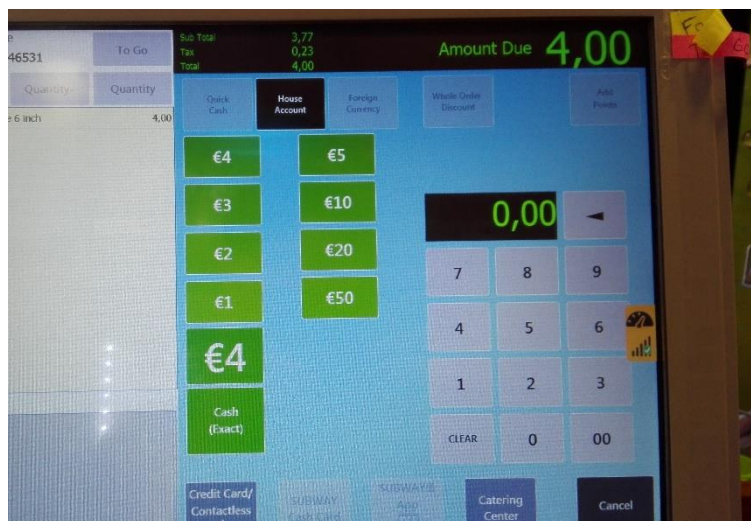
Bestelling zelf consumeren

Tijdens jouw dienst in een Subway-restaurant heb jij recht op eten en drinken uit het restaurant. Alleen ook dit dient op de juiste wijze geregistreerd te worden.

Wanneer je hebt aangeklikt wat je heb genomen, gaat er rechtsonder een blokje 'discount' oplichten. Als je daarop klikt krijg je in het menu de optie 'employee meal free item' aan te klikken. Dit geldt overigens wel voor één product. Dus als je meer producten hebt, moet je die knop het benodigd aantal keren indrukken.



Aan het einde van elke handeling ga je naar 'Total'.



Daar komt dit scherm tevoorschijn.

Rechtsboven is de totaalprijs vermeld. Indien de gast cash betaalt kan je aanklikken of ze het gepast betalen, een bepaalde hoeveelheid of je kan zelf het gegeven geld intoetsen.

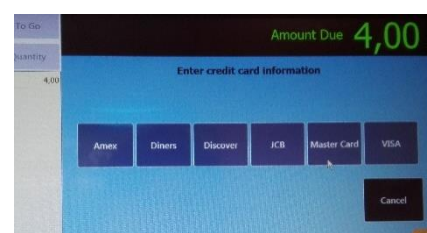
Dan rekent de computer uit hoeveel wisselgeld je terug moet geven.

Let wel op: Bij het aannemen van briefgeld; leg het geld dan nog altijd op de kassa in het zicht van de gast totdat de betaling is afgerond!

Dat is om misverstanden te voorkomen, en helpt je onthouden hoeveel de gast heeft gegeven, dus terug verwacht.

Indien de gast gebruik wilt maken van het pinautomaat, klik je linksonder op 'Creditcard / contactless.'

Daar krijg je meer betaal-opties, maar enige optie hier van toepassing is: 'Mastercard'.



Schoonmaakproducten

Elk Subway restaurant kent verscheidende schoonmaakproducten. Omdat je met eten werkt is het van groot belang dat elk oppervlak, elk stuk materiaal en het gehele restaurant zo hygiënisch mogelijk is.

In een eerder hoofdstuk heb je gelezen hoe de afwas in z'n werk gaat. In de afwas reinigen we al het werkgereedschap; mesjes, lepels, bakken, snijdplanken enz.

Verder werken we bij Subway ook met schoonmaaklijsten. Daarop staat het benodigde schoonmaakmiddel ook vermeld.



Aan het einde van elke werkdag worden alle oppervlakten in het restaurant geveegd en gedweild. Tussendoor wordt daarbij regelmatig het dweilwater vervangen. Je dweilt met kokend heet water en vermengt het met een scheutje "floorcleaner". Het groene zakje voor de dweilemmen.



Blauwe fles: De Glass-cleaner wordt het meest gebruikt. Het is een reinigingsmiddel wat zichtbaar vuil verwijdert. Het wordt het meest gebruikt op tafels, glas, wanden en andere tastbare oppervlakten.

Rode fles: De Surface Sanitizer is een desinfectiemiddel. Hiermee maken we wat grovere oppervlakten schoon die niet meer in contact komen met eten.





Oven cleaner wordt gebruikt bij het schoonmaken van de toaster. De toaster wordt elke avond na gebruik grondig schoongemaakt om zo de maximale levensduur te behalen.



De Heavy duty degreaser is een ontvetter die helpt vette oppervlakten schoon te maken. Denk daarbij aan de oven en andere vette oppervlakten bij de toaster. Na gebruik nog schoonmaken met Glass Cleaner.



De restroom Cleaner is een bleek wat gebruikt wordt om alle attributen in het water closet te reinigen.



Assert Clean is het afwasmiddel. Gooi hiervan een schuitje in hand-heet water om hiermee af te wassen.

Kay 5 – Sanitizer is een ontvettingspoeder die je verspreid in een afwasbak lauwwater.

Het uniform

Het is eerste wat een gast ziet zodra jij zijn/haar bestelling komt opnemen, ben jij. Daarom is het van groot belang dat jij als Sandwich-artist er goed verzorgd en representatief uitziet.

Een compleet uniform ook daarom vriendelijk, open en professioneel naar de gast.

Een Subway uniform bestaat uit 3 verplichte onderdelen:

1. Pet / cap
2. Subway polo
3. Naamplaatje

Verder is een schort optioneel, maar vaak wel fijn.

Onder je shirt wordt je geacht een spijker-, zwarte- of kakibroek te dragen.

Let op dat je schoenen ook representatief zijn, en matchen met je werkzaamheden waar je de hele dag staat en loopt.

Dames hebben hun haar in een staart, of beter nog in een vlecht. Dat om haaruitval zoveel mogelijk uit te sluiten.

Het dragen van make-up is niet verplicht of verboden, maar het oogt vertrouwder naar de gast als jij er natuurlijk verzorgd uitziet.

Zorg daarom ook dat je nagels altijd schoon en geknipt zijn, je dagelijks je tanden poetst en wondjes afplakt met een pleister.

Overige sieraden zijn ook niet gewenst. Er kunnen veel bacteriën verschijnen op sieraden die over kunnen springen naar het product die jij aan het bereiden bent.

Je krijgt meerdere T-shirts mee, dus na elke werkdag dien je gelijk je gebruikte shirt in de wasmachine te doen. De pet en het naamplaatje worden tijdens je dienstverband ook jouw eigendom, wat inhoudt dat je er zelf verantwoordelijk voor bent. In geval van verlies wordt er daarom ook een bedrag van €15,- aan verbonden.

De Counter

Een ander aspect wat van groot belang is voor de presentatie van je restaurant, is het restaurant zelf.

Zou jij hier zelf eten? Zien de producten er smakelijk en verzorgd uit?

Waar een gast gauw op afknaapt, is een groentecounters met tomaten bij de komkommers, en tonijn in de sla. Probeer daarom na elke gast gelijk de kruimels tussen de bakken weg te halen en voedselproducten weg te gooien die in een bak liggen waar ze niet thuishoren.

Houd je snijdpanken waar je de broodjes op bereidt ook vrij van saus en verdere kruimels en etensresten.

Dit geldt ook voor de vleescounter. Haal de stukjes vlees, kaas en kruimels uit de bakken waar ze niet thuishoren.

Stapel de aangesneden halfjes brood niet op naast je werkplek, maar berg ze weer netjes op in de broodkast. Door middel van een schoon opgeruimde werkomgeving oogt je restaurant vertrouwd, hygiënischer en netter naar elke gast wie een bestelling bij je komt op nemen. Maar een opgeruimde omgeving houdt ook jou georganiseerd. Rommel werkt demotiverend en stapelt zich alleen maar op.

Ook bij het inpakken van de bestelling kunnen stukjes eten uit het broodje vallen. Daardoor liggen er weleens kruimels van brood, stukjes sla en/of kip bij het afrekenpunt bij de mandjes en het inpakpapier. Ook dit oogt heel onhygiënisch naar de gast. Houd dus ook die omgeving in de gaten.

Overall in het restaurant waar de gast zicht op heeft, en waar jij als Sandwich-artist het meest aan het werk bent, staat gelijk aan het milieu waar jij je de gehele dag in bevindt. Het is een milieu wat snel en makkelijk bevuild is, en waar jij je door je drukke werkzaamheden daar niet altijd bewust van bent. Maar de gast wel, en je collega's wellicht ook. Dus dwing jezelf na elke bestelling kritisch naar je counters te kijken om te zien hoe aantrekkelijk alles er nog bij ligt.

Dat geldt ook voor je backcounter. Verzamel daar niet de mandjes, laat je oplader niet slingeren en gooi losse handschoentjes gewoon gelijk weg.



Teambuilding

Een team ben je met elkaar, voor elkaar en door elkaar.

Bij Subway staat teambuilding daarom voorop!

Meestal sta je per dag met 2 tot 3 personen. Dat houdt in dat je van een kleine groep afhankelijk bent om ervoor te zorgen dat alle taken van de dag gedaan zijn.

Wat nog vervelender zou zijn; dat je al die taken moet regelen terwijl er een personeelslid uitvalt.

Daarom is er niks fijner dan weten dat er een team achter je klaar staat, om je daarin te ondersteunen. Het is wel de bedoeling, dat jij ook bij dat team hoort!

Hoe ben je een team?
Val voor iemand in bij ziekte
Wees altijd ruim op tijd
Blijf wat langer indien nodig
Help iemand die wat moeilijk vindt
Vraag naar iemands ervaring van de dag
Wees niet egoïstisch
Neem iedereens mening mee
Zoek geen zondebok, als een team faal & presteer je samen
Laat nooit een compliment ongezegd
Wees zelf niet bang om hulp te vragen
Neem het iemand niet kwalijk als hij/zij een keer chagrijnig is, maar praat er wel over
Vergeef elkaar
Delegeren
Succes creëren doe je samen!
Maak geen afspraken waarvan je niet kan garanderen dat je ze nakomt
Communiceer alles door, al lijkt het niet van belang
Bedank elkaar

Communicatie

“Communication is Key”

Communicatie op de werkvloer

Het grootste probleem in communicatie, is de illusie dat het heeft plaatsgevonden. Een ander groot probleem is dat we vaak niet luisteren om het te begrijpen, maar om te reageren.

Dit is menselijk, en dit doen we allemaal. Maar als je er bewust van bent, zou je het kunnen beperken.

Zoals in het vorige hoofdstuk besproken komt duidelijk naar voren dat het bij Subway draait om teamwerk. En ook daarin speelt communicatie een grote rol.

Je kan naar elkaar door communiceren welke taken je al verricht hebt, welke gasten je al geholpen hebt, hoelaat je aanwezig bent of hoelaat je vertrekt.

Maar dat is niet alle communicatie.

Want hoe weet je of je collega moeite heeft met een onderdeel, of waarom hij/zij vandaag niet zo lekker in de vel zit?

Zwijgen is niet altijd goud. Iedereen heeft weleens zijn mindere dagen, en het zou zonde zijn als daardoor je werkprestaties zouden verslechteren.

Als team en door middel van communicatie zou je elkaar daar toch in kunnen helpen, je moet het immers samen doen die dag.

Communicatie naar de leidinggevende

Maar er is meer communicatie op de werkvloer. Alles wat jij ziet, hoeft een ander niet te zien. Dus dat het papier bijna op is, er slechte werkprestaties zijn geleverd, of sterker nog; dat iemand producten gratis weggeeft of geld uit de kassa haalt.

Vaak lijken dingen voor jou niet van belang, maar zijn voor de welzijn van het restaurant van groot belang!

Daarom dient elke klacht, ongeacht de omvang van de klacht door gecommuniceerd te worden naar de leidinggevende/manager. Dan niet alleen de klachten van de gast, maar ook van het personeel. Uit een klacht kunnen mogelijkheden ontstaan je restaurant te verbeteren; en dat is als team uiteraard ons doel!

Zoals de eerder genoemde opmerking (producten gratis weggeeft), kan je al concluderen dat dat verboden is. Producten weggeven is verduistering, en wanneer jij een collega dat ziet doen het jij al het recht die persoon aan te spreken! En dit dient ook te allen tijde door gecommuniceerd te worden aan de storemanager.

Afmelding

Mocht je in verband met omstandigheden niet in staat zijn je toegewezen dienst te draaien, geef je dat tijdig door aan je leidinggevende/manager. Er wordt overigens wel van je verwacht zelf een vervanger te zoeken.

Dienstwissels worden ook van te voren met de manager besproken.

De Subway Formule



B.L.T. Bacon, Lettuce, Tomato
4x bacon per helft.



Veggie Delight.
4x kaas per helft.



Ham.
3x ham per helft.



American Steakhouse Melt.
100% beef burger.



Kalkoenfilet.
3x kalkoen per helft



Subway Club
ham, kalkoen & beef



Bacon & Egg.
Omelet en spek



Veggie Patty.
Vegetarische burger



B.M.T
Ham, salami & peperoni



Spicy Italian
5x salami, 5x peperoni



Subway Melt.
Ham, kalkoen & spek



Steak & Cheese

De Steak & Cheese is helemaal doorgebakken mals rundvlees met stukjes ui & paprika

Van alle producten met een lepel, lever je een afgestreken lepel van het product per helft.



Naturel kip



Fajita kip



Teriyaki kip

Slot

Zoals je inmiddels gelezen hebt, schuilt er veel meer achter de counter dan alleen broodjes maken.

Je hebt gelezen hoe Subway is ontstaan, hoe je de beste broodjes en koekjes maakt, hoe belangrijk een hygiënisch restaurant is en hoe alles wordt voorbereid. Je leert je plekje kennen in het team en begrijpt zodoende wat er van je verwacht wordt.

Alles hierin besproken wordt je ook allemaal op je eigen tempo aangeleerd door het team. Subway is een team wat voor elkaar klaarstaat en iedereen helpt indien nodig. Een goeie gastenservice begint bij gemotiveerd personeel.

Iedere werknemer van een Subway restaurant wordt ook aangemeld voor de “Subway-university”. Dat is een online lesprogramma wat nog meer in detail treedt om je een echte sandwich-artist te maken, of misschien wel meer. Ook daarin word je uiteraard begeleid.

Zo creëren wij samen een team die op elkaar is afgestemd, taken kan verdelen en elkaar kan steunen zowel op als buiten werk.

Subway Spijkenisse is een restaurant waar al veel vriendschappen zijn opgebouwd, veel gasten het vertrouwen heeft gegeven in een goede gastenservice en een restaurant wat dankzij ultieme samenwerking al ruim 10 jaar staat. En wij gaan daar nog vele jaren aan vastplakken.

Heel veel succes in de verdere ontwikkelingen die zullen plaatsvinden in je bestaan. Het oneindige groeien in deze samenleving. De samenleving waar jij net zo belangrijk deel van uitmaakt als ieder ander.

Waar in wij samen streven voor de blijvende verbeteringen in het milieu, de gemeenschap, mens & dier.

Een streven in het groeiende bestaan van Subway.

Het Subway van de wereld
Het Subway van Nederland
Het Subway van Spijkenisse
Het Subway van ons allemaal