

PROFESSIONAL HANDBOOK

1.0 • MAGGIO 2017

SWEET AWAY, TAKE MIGNON SWEET AWAY, TAKE MIGNON SWEET AWAY, TAKE MIGNON SWEET AWAY, TAKE MIGNON

AWAY, TAKE MIGNON SWEET AWAY, TAKE MIGNON SWEET AWAY, TAKE MIGNON SWEET AWAY, TAKE MIGNON SWEET AWAY, TAKE MIGNON

mignon
ECCELLENZE NAPOLETANE

ECCELLENZE NAPOLETANE

*Quello che riscopri
quando pensi di
aver scoperto tutto.
Quello di un aromatico
tè e di una dolce caprese.
Quello che senti con gli
occhi e tocchi con il cuore.
Quello di Mignon.*

IL GUSTO DI PRENDERE
LA VITA A PICCOLI MORSI



MANUALE DELLO STAFF

CHI SIAMO

LA NOSTRA MISSIONE

COSA DICONO DI NOI

GLI INGREDIENTI

PACKAGING

BEVANDE

ALTRE BEVANDE

IL NOSTRO MENÙ

LINEE GUIDA PER LE VETRINE

MANUALE DEL PERSONALE

**CATENA DI COMANDO: RUOLI E
RESPONSABILITÀ**

**NORME GENERALI DI
COMPORAMENTO**

FORMAZIONE

UNA GIORNATA DA MIGNON

ORARIO DI LAVORO E ROTAZIONI

SALUTE E SICUREZZA

INCIDENTI SUL LAVORO

MANCE E TASSA PER IL SERVIZIO

SCONTI PER IL PERSONALE

PROCEDURE DISCIPLINARI

*Abbiamo scelto
di essere Mignon,
perché ci piace fare
le cose in grande.*



Era il 29 maggio 2016, una domenica, perché la domenica è giorno di chi parte e di chi torna, quando apriamo il nostro primo punto vendita, all'interno della Stazione Centrale di Milano.

Non potevamo che partire da questa città, cuore pulsante dell'innovazione e del design italiano, punto di incontro tra culture diverse, per proporre al pubblico il cuore della tradizione napoletana.

Non potevamo che iniziare il nostro viaggio nell'affascinante mondo del retail da una stazione, crocevia di esperienze e umori, abbracci e lacrime, sorrisi e sapori.

A piccoli passi, in piccole porzioni, abbiamo affermato la qualità dei nostri prodotti, in un mix di offerta che va dai classici dolci (sfogliatella riccia e frolla, pastiera, caprese, babà) alle più ricercate tentazioni salate (parmigiane, pizze, quiches).

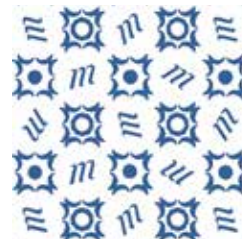
Milano è stato l'inizio ma non il capolinea.

Ci siamo messi in viaggio e abbiamo scoperto un paesaggio invitante, fatto di luoghi fertili e persone desiderose di buono e di bello.

Abbiamo scelto la città del dolce per eccellenza, Torino, per misurare le nostre ambizioni.

Dal 9 gennaio 2017, un lunedì, perché il lunedì è giorno di ripresa e sorpresa, ci trovate al binario della Stazione Porta Nuova di Torino, con un format elegante, completo e innovativo.

**Altri piccoli passi ci attendono,
Mignon ma solidi.**





LA MISSIONE LA MISSIONE
LA MISSIONE LA MISSIONE

*Portiamo la
tipicità napoletana
sul binario
dell'eccellenza.
E la conduciamo
verso mete
sconosciute.*

Mignon nasce dall'esperienza di un'antica famiglia di pasticceri napoletani, tra i più noti e certificati per qualità e responsabilità

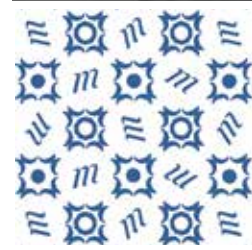
Le ricette sono fedeli alla tradizione ma, all'interno dei laboratori, maestri e tecnici lavorano quotidianamente per adeguarli al gusto contemporaneo e alle tendenze di mercato.

La capacità di rispondere in tempi rapidi alle sollecitazioni del pubblico, siano esse inerenti il prodotto o il processo, è la peculiarità organizzativa di Mignon.

Dal punto di vista dello sviluppo commerciale, abbiamo l'obiettivo di strutturare ogni nuovo punto vendita come l'avanguardia dell'eccellenza, a partire dal buongiorno che accompagna ogni caffè servito la mattina al buon viaggio e grazie che saluta il cliente che parte.

Lavoriamo per applicare e condividere, con ognuno dei nostri collaboratori, l'approccio sociale che ci guida in ogni decisione strategica.

**Perché dolce non è solo un gusto
ma un'attitudine.**



Ricordiamo il volto di ognuno di loro. Perché il volto di ognuno di loro è lo specchio della nostra anima.

COSA DICONO DI NOI CO
COSA DICONO DI NOI CO



Post delle persone che visitano la Pagina

Elio Incontro ▶ Mignon eccellenze napoletane
16 aprile alle ore 9:11 · ©

Buona Pasqua

Mignon eccellenze napoletane 1 commento

Mi piace Commenta Condividi

Invia messaggio

Santina Mirra ▶ Mignon eccellenze napoletane
14 aprile alle ore 11:01 · ©

Sono stata una delle prime a scoprire a Milano questo posto accogliente e con sapori eccellenti...un ringraziamento speciale alle ragazze dello staff che con la loro simpatia e cordialità rendono la stazione di Milano centrale più colorata...arrivi e trovi un po' del profumo del sud sia per le specialità che per la loro allegria...

Mignon_2go @mignon2go

brumottistar da @mignon2go in #grandistazioni ... #momentimignon anche i #biker passano da qui!!!! @... [instagram.com/p/8yHEQlmvju/](https://www.instagram.com/p/8yHEQlmvju/)

Mi piace 1

08:34 - 13 ott 2015 da Milano, Lombardia



Enrica7677
Turin, Piemonte, Italy
Contributore livello 3

292 recensioni
226 recensioni di ristoranti
109 voti utili



679 persone raggiunte Metti in evidenza il post

Mi piace Commenta Condividi

Anna Mastrojanni, Emilia Annunziata e altri 12 Commenti più in vista

Scrivi un commento...

Claudio Balbi Nel locale della stazione di Torino Porta Nuova abbiamo incontrato questa mattina del personale di una gentilezza ormai quasi rara. Complimenti e grazie Claudio... Altro...

Non mi piace più · Rispondi · Invia messaggio · 1 · 19 marzo alle ore 9:24

Mignon eccellenze napoletane Grazie a voi e auguri doppi a nonno Giuseppe

Mi piace · Rispondi · Commento di Alfredo Borelli (?) · 19 marzo alle ore 9:37

Concetta Caruso Grazie per aver coccolato il nostro papotto che festeggia la sua festa sul treno Av...

Non mi piace più · Rispondi · Invia messaggio · 1 · 19 marzo alle ore 12:11

"Bella scoperta!!"

Recensito il 12 dicembre 2016 tramite dispositivo mobile

Il locale si trova all'interno della Stazione Centrale, è ben arredato ed è dotato di un dehor accogliente. Offre sia dolci che piatti salati della cucina napoletana, tutti in formato mignon. Noi abbiamo preso una mini sfoglia (1,5€) e un cappuccino (servito in un bicchiere di carta a 1,5€): tutto molto buono e di qualità. Vale la pena provarlo anche...



È utile? Grazie, Enrica7677

Segnala

GLI INGREDIENTI

GLI INGREDIENTI

Costante attenzione verso la qualità - una missione che inizia dalla selezione di prodotti di altissima qualità: dalle materie prime impiegate (Farina, zucchero, ricotta, uova, canditi naturali) al rispetto delle norme igieniche e di sicurezza e ad un controllo dell'intera filiera di produzione, che garantiscono ai prodotti il più elevato livello organolettico.



Caffè - Una miscela dal gusto equilibrato, corposa, cremosa e allo stesso tempo tostata per dar vita ad un caffè unico, morbido e gustoso.



GLI INGREDIENTI GLI ING
GLI INGREDIENTI GLI ING

SPECIALITÀ
SPECIALITÀ



PASTICCERIA
PASTICCERIA



TORTINA DA FORNO
TORTINA DA FORNO

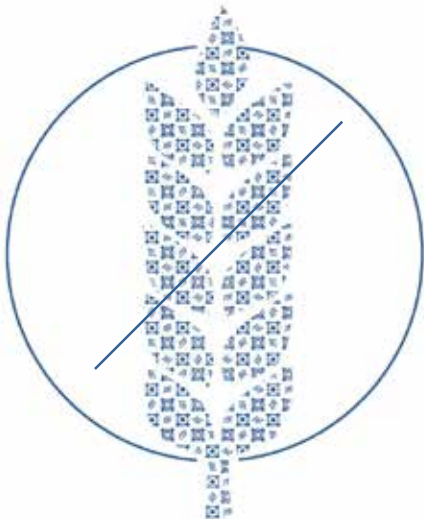




MINI TORTA
MINI TORTA



LIEVITI
LIEVITI



SENZA GLUTINE E VEGAN
SENZA GLUTINE E VEGAN





Completiamo il servizio con le diverse confezioni Mignon nate per ogni tipo di esigenza da asporto e personalizzate per ogni occasione/evento.





CHINOTTO BIO

Realizzato con aroma naturale di Chinotto biologico del Mediterraneo, maturato sulla pianta e raccolto a mano, zucchero di canna, zucchero caramellizzato in acqua minerale Galvanina con aggiunta di anidride carbonica di origine naturale. Senza coloranti o aromi artificiali Senza conservati in soli 52 KCAL.

BIO COLA

Realizzata con aroma naturale, zucchero di canna, zucchero caramellizzato in acqua minerale Galvanina con aggiunta di anidride carbonica di origine naturale. Senza coloranti o aromi artificiali Senza conservati Senza Caffaina in soli 38 KCAL

ALTRE BEVANDE

La nostra lista vini, prevalentemente campani con marchio DOC e DOCG, è divisa in categorie per facilitare i clienti nell' identificare la tipologia di vino preferito. Non è necessario avere conoscenze tecniche di un vino, è possibile imparare le informazioni di base nella nostra lista specifica.

AMBERALE

Una birra d'élite basata sul concetto di fatto a mano, artigianale, che vanta una storia e riconoscenze rintracciabili nella qualità delle acque, nella scelta del luppolo, del ceppo di lieviti, del malto e sicuramente nell' amore che gli uomini, dal mastro birraio a chi si occupa degli altri processi di produzione, vi dedicano e vi hanno sempre dedicato.



Il nostro menù cambia a seconda delle stagioni e seconda delle occasioni/eventi! Abbiamo una ricetta per tutte le occasioni



mignon
ECCellenze NAPOLETANE

Carta dei Tè

<p>TÈ NERO</p> <p>4/5 minuti di infusione</p>	<p>BREAKFAST</p> <p><i>La nuova idea di English Breakfast è Animate. Una miscela di tè di foglie e spezie, nella stessa proporzione, è la soluzione. Una compagnia di tè e perfetta per ogni momento.</i></p>
<p>TÈ NERO</p> <p>4/5 minuti di infusione</p>	<p>DARJEELING</p> <p><i>Una miscela ben bilanciata prodotta da giovani coltivatori, questa combinazione dona un sapore delicato con note di mandorle e panna montata.</i></p>
<p>TÈ VERDE</p> <p>2/3 minuti di infusione</p>	<p>SENCHA FUKUYU</p> <p><i>Specializzato in Giappone per il suo stesso sapore, questo tè verde extra offre una miscela con note di mandorle, un aroma di frutta e un leggero gusto amaro.</i></p>
<p>TÈ NERO AROMATIZZATO</p> <p>4/5 minuti di infusione</p>	<p>JARDIN BLEAU</p> <p><i>Miscela classica della Normandie Finest, questa miscela aromatizzata con il tè nero è arricchita con il sapore di frutta e zucchero, fragole e limone / per una miscela ben bilanciata.</i></p>
<p>TÈ NERO AROMATIZZATO</p> <p>4/5 minuti di infusione</p>	<p>EARL GREY YIN ZHEN</p> <p><i>Una miscela di tè proveniente dalle regioni del Yunnan, arricchita con pezzi di tè bianco e aromatizzata con il classico di bergamotto, è seguita da una miscela di mandorle.</i></p>
<p>TÈ NERO AROMATIZZATO</p> <p>4/5 minuti di infusione</p>	<p>COQUELICOT GOURMAND</p> <p><i>Una miscela di tè nero arricchita e speziata, bevuto e pieno di mandorle, offrendo il suo sapore aromatico.</i></p>
<p>TÈ BIANCO AROMATIZZATO</p> <p>4/5 minuti di infusione</p>	<p>PASSION DE FLEURS</p> <p><i>La delicatezza del tè bianco delle Isole Leggere, alla frutta fragranza di rosa e agli aromi di albicocca e frutto della passione, offrono un dolce profumo fresco e delizioso.</i></p>
<p>INFUSO</p> <p>2/4 minuti di infusione</p>	<p>CHAMOMILE</p> <p><i>Preziosi infuso di camomilla per il suo gusto e un leggero sapore amaro, offrendo il gusto della camera durante un'esperienza di gusto prolungata.</i></p>
<p>INFUSO</p> <p>6 minuti di infusione</p>	<p>TISANE DU BERGER</p> <p><i>Delizioso profumo di mandorle, questo infuso di tè ha miscelato tutte le note di foglie, mandorle, camomilla, menta e fiori d'arancio.</i></p>
<p>TÈ VERDE AROMATIZZATO</p> <p>3/4 minuti di infusione</p>	<p>JASMIN</p> <p><i>Il profumo più dolce con la miscelazione per il suo sapore, arricchito con i fiori di geloso, questo tè verde, questo infuso di tè verde offre una dolce fragranza, fresca, che si profuma per accompagnare la camera amara.</i></p>
<p>TÈ VERDE AROMATIZZATO</p> <p>3/4 minuti di infusione</p>	<p>SOLEIL VERT</p> <p><i>Le mandorle, una frutta e fragranza del tè verde, bevuto con un aroma con il suo leggero gusto amaro, è arricchito con mandorle, per un'esperienza di infusione.</i></p>
<p>TÈ VERDE AROMATIZZATO</p> <p>4/5 minuti di infusione</p>	<p>BALI</p> <p><i>Una miscela che offre un gusto esotico di note di fragranza, fiori e frutta dove il tè verde, bevuto e il suo profumo al Yunnan, una miscela di tè verde, per un'esperienza di gusto.</i></p>



Il tè della famosa maison francese Dammann Frères che potrete trovare da Mignon.



Mignon Pasticceria

Specialità

- Sfogliatella riccia napoletana mignon
- Sfogliatella frolla napoletana mignon
- Caprese al cacao mignon
- Caprese al limone mignon
- Pastiera napoletana mignon
- Babà mignon
- Cannolo siciliano mignon
- Cassata mignon

Pasticceria

- Zeppola alla crema mignon
- Testa di moro mignon
- Bigné al caffè mignon
- Bigné al cioccolato mignon
- Bigné al limone mignon
- Bigné alla nocciola mignon
- Tartalletta al cioccolato mignon
- Tartalletta alla crema rocher mignon
- Tartalletta al cioccolato bianco mignon
- Tartalletta alla frutta mignon

Madeleine

- Cartuccia mignon
- Cartuccia al cioccolato mignon
- Abbraccio mignon
- Zuppetta mignon

Mandorla

- Mandorlino sgusciato
- Mandorlino ciliegia
- Mandorlino filettato

Tortina da forno

- Tortina mandorle e frutti di bosco mignon
- Tortina mela e cannella mignon
- Tortina pera e cioccolato mignon

Mini torta

- Cheesecake al caffè
- Cheesecake ai frutti di bosco
- Cheesecake al pistacchio
- Caprese al cioccolato
- Delizia ai frutti di bosco

Trancio torta

- Trancio torta del giorno

Mignon Colazione

Lieviti

- | | |
|---|------|
| Croissant vuoto mignon | 0,60 |
| Croissant all'albicocca mignon | 0,90 |
| Croissant al cioccolato mignon | 0,90 |
| Croissant alla crema mignon | 0,90 |
| Croissant multisemi mignon | 0,90 |
| Croissant integrale ai frutti di bosco mignon | 0,90 |
| Croissant integrale al miele mignon | 0,90 |
| Pain au chocolat mignon | 0,80 |
| Girella crema e uvetta mignon | 0,80 |
| Fagottino crema mignon | 0,90 |

Senza glutine

- | | |
|-------------------------------|------|
| Coccola al cocco e cioccolato | 2,50 |
| Brownie | 2,50 |
| Tortina al limone | 2,50 |

Vegan

- | | |
|---------------------------------------|------|
| Sfogliatella riccia napoletana mignon | 1,50 |
| Sfogliatella frolla napoletana mignon | 1,50 |
| Pastiera napoletana mignon | 1,50 |

Caffè goutmand

- 4,00 € -

CAFFÈ ESPRESSO
CON 3 DOLCI TIPICI A SCELTA

Tè goutmand

- 4,00 € -

UN TÈ PREGIATO
CON UNA FETTA DI TORTA,
OPPURE 3 PASTICCINI DA TÈ A SCELTA

Bistò goutmand

- 4,00 € -

- 5,00 € -

Aperto sabato Bistrot sabato
TRE SALATI MIGNON A SCELTA



Siamo costantemente in campagna, seminando e raccogliendo. Coltivando una relazione particolare, giorno dopo giorno.

Presenta questo coupon negli shop Mignon, ricevi in omaggio un caffè con l'acquisto di una sfogliatella.

TORINO Stazione Porta Nuova | MILANO Stazione Centrale

mignon
ECCELLENZE NAPOLETANE

f i

Le mignone sfogliate
SFOGLIATELLA RICCIA

mignon
ECCELLENZE NAPOLETANE

INFO & MIGNON: 081 5411111 | 081 5411111 | 081 5411111 | 081 5411111

DALL'HAPPY HOUR
ALL'HAPPY DAY.
OGNI ORA
È QUELLA BUONA

30% breakfast
15% lunch
35% snack
20% gift

*Siamo aperti a ogni domanda,
le risposte sono dentro di noi.
In vetrina.*

Importanza dell'esposizione dei prodotti in vetrina per "comunicare" la storia di Mignon e trasmettere "emozioni" ai passanti.

VETRINA 1 (REFRIGERATA + 4°) - DELLA LINEA MIGNON PASTICCERIA

Posizionare sul lato destro la Pasticceria: Bigné, cassatine, cannoletti, teste di moro, babà, ecc.; sul lato sinistro posizionare la Pasta di Mandorla e Pasta Maddalena. Su entrambe le estremità, dx e sx, posizionare sulle alzatine la Mini torta/Trancio torta.

VETRINA 2 (CALDA + 12°) - DELLA LINEA MIGNON COLAZIONE

Posizionare i Lieviti, Senza Glutine e Vegan, e della Linea Mignon Pasticceria le Specialità e Tortine

VETRINA 3 (CALDA + 12°)

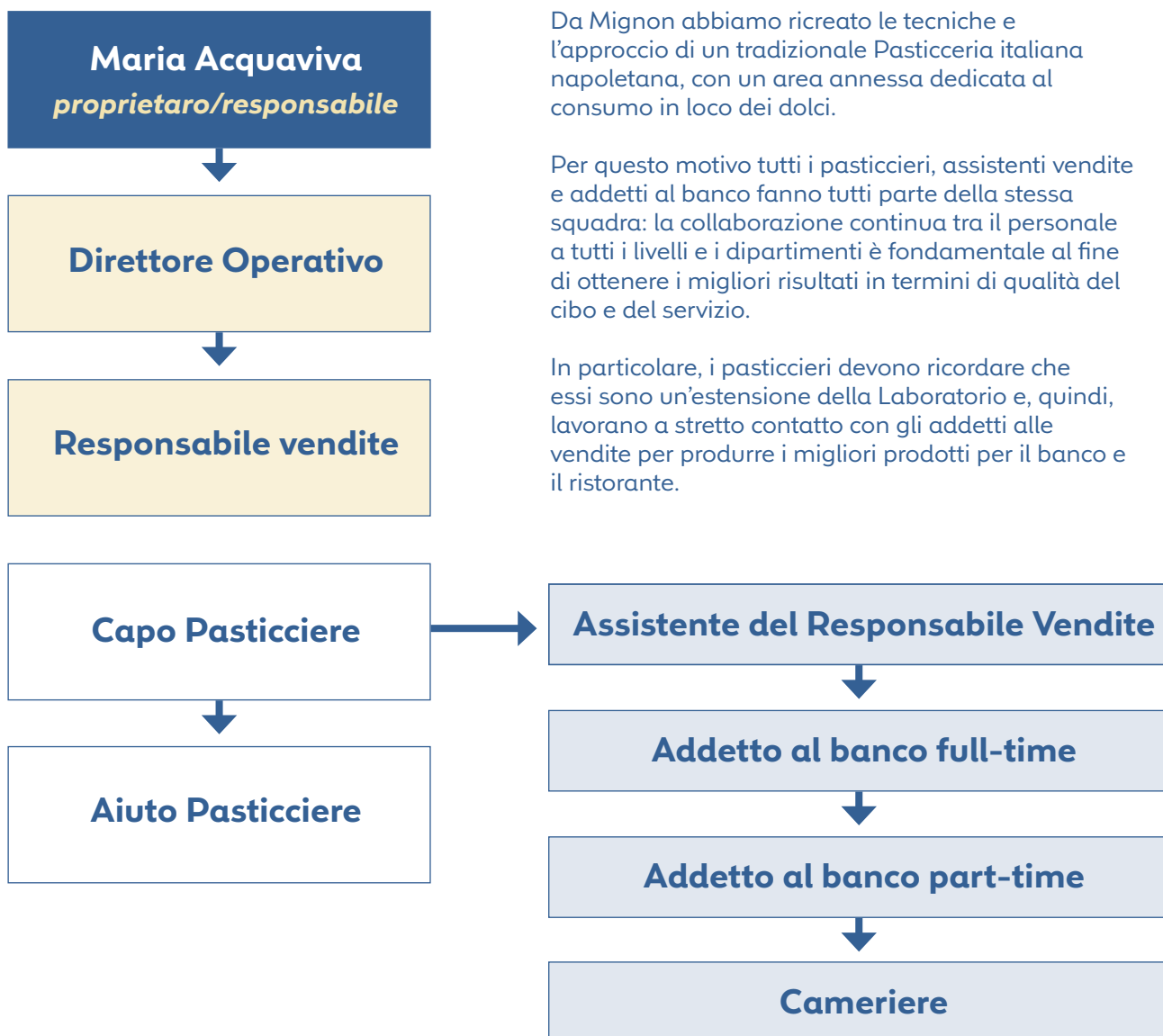
Posizionare le specialità salate: pasta sfoglia, focacce, mini croissant salati, panino e quiche

VETRINA TORTE (REFRIGERATA BT)

Esporre la Linea Torte: torta babà chantilly e fragoline, Migliacci, Pastiera Napoletana, torta Caprese, torta Tiramisù agli agrumi, torta yogurt pesca.

VETRINA GIFT

Esporre la linea prodotti confezionati ognuno in un apposito packaging: dragee, nudi e torrone napoletano



CATENA DI COMANDO: RUOLI E RESPONSABILITÀ

Da Mignon abbiamo ricreato le tecniche e l'approccio di un tradizionale Pasticceria italiana napoletana, con un area annessa dedicata al consumo in loco dei dolci.

Per questo motivo tutti i pasticceri, assistenti vendite e addetti al banco fanno tutti parte della stessa squadra: la collaborazione continua tra il personale a tutti i livelli e i dipartimenti è fondamentale al fine di ottenere i migliori risultati in termini di qualità del cibo e del servizio.

In particolare, i pasticceri devono ricordare che essi sono un'estensione della Laboratorio e, quindi, lavorano a stretto contatto con gli addetti alle vendite per produrre i migliori prodotti per il banco e il ristorante.

NORME GENERALI DI COMPORAMENTO

È necessario essere in forma per il lavoro all'inizio del proprio turno: in salute e in grado di svolgere tutti i compiti e le attività, come indicato in questo manuale. Qualora la direzione pensi che il dipendente sia sotto l'effetto di alcol o droghe, o estremamente stanco o malato, e vi è il rischio che la sua condizione possa mettere i suoi colleghi a rischio, lui/lei sarà mandato a casa immediatamente.

Codice d'abbigliamento: scarpe comode, e divisa di lavoro scelta dall'azienda. Niente pantaloncini, sandali o tacchi alti. Da notare che la divisa utilizzata per il lavoro deve essere utilizzata solo nell'area di lavoro, se si va via dal negozio indossando la maglietta di lavoro è necessario cambiarla per il prossimo turno.

I capelli, soprattutto quando di media lunghezza o più lunghi, devono essere spazzolati, puliti e tenuti lontano dalla faccia, o con fermagli per capelli, legati o in un cappello, per evitare che dei capelli caduti contaminino lo spazio di lavoro e il cibo.

Telefoni cellulari e altri dispositivi palmari non sono ammessi nelle aree di preparazione del cibo e di preparazione dei prodotti e devono essere tenuti in modalità silenziosa.

UNA NOTA SULLA DIVISA

Da Mignon, la divisa è parte dell'identità del luogo ed è anche un modo pratico di vestire durante le ore di lavoro. In ogni momento i dipendenti sono pregati di indossare entrambi i pezzi della divisa durante la preparazione e la somministrazione e sono tenuti a prendersi cura della sua pulizia settimanale (30 gradi al massimo, a breve centrifuga).

FORMAZIONE

Dopo il primo colloquio, tutti i candidati sono invitati per un turno di prova non retribuito in cui forniremo loro alcune delle informazioni generali per un servizio e una produzione ottime e avremo anche la possibilità di prendere in considerazione se i candidati rappresentino il giusto profilo per Mignon.

LA FORMAZIONE EROGATA INCLUDERÀ ALCUNI DOCUMENTI QUALI:

Introduzione a Mignon

Manuale HACCP

Uso delle apparecchiature (Frigorifero, forno, macchina caffè, lavatazzine, ecc..)

Uso registratore di cassa

Servizio clienti

Sarà disponibile una formazione specifica per la preparazione e somministrazione dei dolci e viene discussa come parte del processo di assunzione. Periodicamente, sarà anche fornita una formazione di aggiornamento: riguarderà diversi soggetti tutte le volte, in base alla tendenza generale di lavoro e definito ogni volta a discrezione della direzione.

UNA GIORNATA DA MIGNON

La natura del lavoro da Mignon richiede un approccio flessibile in modo che siano rispettati gli impegni e le scadenze di lavoro.

È importante comprendere che, in quanto parte di un gruppo di lavoro, il lavoro efficiente o inefficiente di ogni individuo influenza il lavoro degli altri.

La rotazione da Mignon viene preparata su base settimanale e inviata via e-mail nell'ultimo giorno della settimana che precede quella di riferimento.

È responsabilità del personale informare la direzione di qualsiasi richiesta specifica per la settimana successiva e comunicare tempestivamente eventuali conflitti non appena riceve la rotazione.

I dipendenti devono essere pronti per iniziare a lavorare subito all'inizio del turno di lavoro: sempre cercare di essere alla vostra postazione di lavoro 10/15 minuti prima del vostro turno, considerando che l'orario programmato è l'orario in cui dovete iniziare a lavorare e non arrivare al locale.

In caso di malattia o di altro evento che comprometta la capacità del membro del personale di svolgere un turno, è sua responsabilità informare immediatamente la direzione. Si prega di notare che è preferibile informare la direzione la sera prima di un turno piuttosto che il giorno stesso, non "aspettate di vedere come vi sentite" la mattina successiva in quanto sarebbe poi difficile sostituirvi.

VACANZE E PERIODO DI NON VACANZA

Per ciò che riguarda qualsiasi richiesta di vacanza, vi chiediamo di notificarla prima al responsabile tramite e-mail e di utilizzare il modulo per le vacanze reso disponibile, in quanto quest'ultimo passo rappresenterà il modo formale per elaborare una richiesta di vacanza. Il periodo di preavviso necessario è sempre di almeno 3 settimane.

Da Mignon definiamo solitamente "periodo di non vacanza" tutto il mese di dicembre, ma si prega di notare che, a discrezione del responsabile, il periodo di non vacanza potrebbe essere riorganizzato o diversi periodi dell'anno potrebbero essere stabiliti come "periodo di non vacanza".

ORARIO DI LAVORO E ROTAZIONI

Il vostro lavoro da Mignon include la preparazione dei dolci, le vendite al banco e il servizio ai tavoli se richiesto. Una volta terminato con successo il vostro periodo di prova, dovrete essere in grado di svolgere il vostro lavoro indipendentemente, sebbene un responsabile o un supervisore sarà responsabile della definizione delle priorità e dei doveri del giorno/settimana.

Da notare che: anche se potreste spendere la maggior parte dei vostri turni in un unico luogo, dovrete essere pronti a lavorare in una posizione diversa, se richiesto.

SALUTE E SICUREZZA

Sul principio del contratto di lavoro, ogni dipendente è tenuto a leggere attentamente il documento denominato “Manuale HACCP” in cui si stabiliscono i requisiti generali HACCP per tutte le attività di catering/vendita al dettaglio.

Tutti i dipendenti saranno tenuti a firmare un modulo che indichi che hanno letto e compreso il documento in tutte le sue parti.

Una parte essenziale del documento fa riferimento agli allergeni e tutto il personale è tenuto a leggere ed essere consapevoli dei 14 allergeni e aiutare i clienti in caso di richieste in relazione a questo tema.

In caso di dubbio, chiedere sempre al pasticcere per quanto riguarda gli ingredienti specifici utilizzati in una ricetta (per esempio, la ricotta nelle sfogliate ricce e frolle).

Ci sono 3 regole fondamentali che tutto il personale di Mignon, in quanto addetto al cibo, deve seguire in ogni momento:

Tenere le proprie mani lavate (lavare le mani dopo aver fumato, mangiato, starnutito, tossito, toccato soldi) e se si stanno utilizzando guanti in lattice cambiarli frequentemente.

Dispensa: controllare la temperatura del frigorifero regolarmente e prevenire la contaminazione incrociata (per esempio, non conservare i salumi nel frigo dei dolci)

Sterilizzare utensili e superficie di taglio dopo ogni utilizzo sempre per evitare la contaminazione incrociata e in caso di un cliente con un'allergia specifica.

Si prega di notare che, in assenza del pasticcere, l'aiuto pasticcere è responsabile di tutte le questioni di salute e di sicurezza e il personale dovrebbe fare riferimento a lui per qualsiasi domanda per quanto riguarda gli ingredienti, l'etichettatura, gli allergeni ecc.

PROCEDURE DI SALUTE E SICUREZZA SPECIFICHE PER MIGNON

Oltre al documento “Manuale HACCP”, Mignon ha messo a punto alcune procedure di salute e di sicurezza che tutti i dipendenti devono rispettare

ETICHETTE

Le etichette “da consumarsi entro” vengono applicate ad ogni prodotto riposto in frigo che non riporta la scadenza in quanto è stato già tolto l’imballo dove la si evinceva.

Qualora sorga una domanda riguardante la scadenza di un prodotto alimentare il pasticcere ha sempre l’ultima parola.

INGREDIENTI

Tutti gli impasti e i prodotti devono essere fatti esclusivamente in laboratorio e da un pasticcere o, se concordato, sotto la supervisione di un capo pasticcere.

UTILIZZO DI APPARECCHIATURE E STRUMENTI SUL POSTO DI LAVORO

Nel corso del corretto svolgimento del proprio lavoro, tutto il personale è tenuto a conoscere e fare uso di una serie di apparecchiature da pasticceria e caffetteria.

Tutto il personale è addestrati prima di iniziare il lavoro sui specifici ruoli e sulle responsabilità e sull’uso del registratore di cassa, forno, frigorifero, macchina per il caffè, lava tazzine

Tutto il personale deve comprendere l’importanza di lavorare con cura e attenzione quando si muove nei locali (per esempio non correre su e giù per le scale) e quando utilizza le apparecchiature.

Si deve sempre ricorrere al buon senso e alle abilità apprese durante la sessione di formazione (e successivamente nello svolgimento del lavoro). In caso di dubbio, chiedere a un collega più anziano o alla direzione.

Ricordate sempre che la vostra negligenza può anche mettere un altro collega a rischio di lesioni.

Una formazione di aggiornamento sarà fatta due volte l’anno per rafforzare e recuperare le competenze e le conoscenze acquisite in precedenza.

INCIDENTI SUL LAVORO

Gli incidenti possono accadere sia per il personale che per i clienti e il personale a tutti i livelli deve essere a conoscenza delle procedure di base.

I negozi sono coperti dalla legge tramite le assicurazioni, tuttavia è nostro compito fare in modo che non siamo negligenti nello svolgimento del nostro lavoro. Esempi di negligenza, che porterebbero a procedure disciplinari, sono:

mancanza di attenzione per le norme di salute e di sicurezza, per esempio utilizzare un prodotto scaduto.

mancanza di attenzione nell'uso di macchinari, apparecchiature e strumenti da cucina (per esempio coltelli)

Un kit di primo soccorso è sempre disponibile nello spogliatoio. Informare sempre il responsabile in caso di esaurimento o scarsa quantità di prodotti (per esempio bende, blister, disinfettante)

SE UN MEMBRO DEL PERSONALE SI FERISCE

In primo luogo, non farsi prendere dal panico. Se vi siete feriti, avvertire immediatamente un collega. Il vostro collega chiamerà immediatamente la direzione per informarla dell'incidente. Dato che stiamo maneggiando cibo e macchinari alimentari, la maggior parte degli infortuni potrebbe coinvolgere piccoli tagli o bruciature. Il kit di pronto soccorso è disponibile per questi casi.

Se avete bisogno di andare in ospedale per un taglio, una bruciatura o una caduta più grave, la società pagherà un taxi che vi porterà al più vicino ospedale.

SE UN CLIENTE È MALATO E/O FERITO

Anche in questo caso, niente panico. È necessario seguire la stessa procedura come nel caso di un infortunio di un membro del personale, comunicare quanto successo al vostro responsabile di turno e utilizzare il kit di pronto soccorso in caso di necessità.

Nel caso in cui il cliente sia gravemente ferito/malato chiamare il 999 (numero di emergenza) e richiedere un'ambulanza. Se necessario, chiamare il parente più prossimo per informare lui/lei dell'incidente.

Qualora il cliente si senta male a causa di un'allergia, chiedere immediatamente se lui/lei ha con sé la "EpiPen" (autoiniettore di epinefrina).

POSIZIONE DEL KIT DI PRIMO SOCCORSO

Milano: spogliatoio dipendenti

Torino: spogliatoio dipendenti

MANCE E TASSA PER IL SERVIZIO

Tutti le mance sono per il personale e vengono raccolte in una scatola sotto la cassa. Un responsabile o un membro designato del personale è responsabile per la divisione tra il personale o concordare se le mance debbano essere utilizzate per acquisti come il caffè per il personale, ecc.

Sebbene non faccia parte del contratto, la direzione ha autorizzato il personale a ricevere una percentuale della tassa per il servizio che può variare di volta in volta e che viene pagata ad assoluta discrezione della società.

SCONTI PER IL PERSONALE

Tutti i membri del personale hanno diritto al seguente sconto: 20%

PROCEDURE DISCIPLINARI

I dipendenti coinvolti in uno dei seguenti comportamenti possono essere oggetto di un avviso orale o scritto a discrezione del proprietario/responsabile:

- ritardi continui
- bassa efficienza di produzione
- mancato rispetto delle norme per la salute e la sicurezza
- mancato rispetto degli standard di servizio al cliente di Mignon





TYTY S.R.L. - P.ZZA CASTELLO 1, 20121 MILANO (MI)
TEL. +39.346.2850794 - INFO@MIGNONTOGO.COM

