

Учебное пособие официанта

Руководство для стажёра

Содержание

Введение	4
Сотрудники зала	5
Глава 1 Ориентация	5
1.1 История Ресторан	5
1.2 Наши ожидания от официанта	6
1.3 Наши ожидания от хост/хостесс	7
1.4 Экскурсия по ресторану	8
1.5 Выдача униформы и шкафчика	10
1.6 Выдача учебных пособий	10
1.7 Кто есть кто в нашей компании	11
1.8 Принципы, кредо и миссия компании	12
1.9 Стандарты униформы официанта	13
1.10 Стандарты униформы хост/хостесс	14
Глава 2 Телефонный этикет	15
2.1 Как отвечать на телефонные звонки	15
2.2 Звонки для гостей	16
2.3 Звонки для менеджеров	16
2.4 Звонки для сотрудников	17
Глава 3 Санитария зала	18
3.1 Фактор 1. Обращение с продуктами	18
3.2 Фактор 2. Личная гигиена	19
3.3 Фактор 3. Хранение горячих и холодных блюд	20
3.4 Пять правил контроля кухни	20
3.5 Уборка ресторана	21
Официанты	22
Глава 4 Обязанности по открытию зала	22
4.1 Открытие станции официанта	23
4.2 Открытие сервис-бара	24
4.3 Уборка помещений	24
4.4 Открытие десертной станции	25
4.5 Натирка приборов	25
4.6 Расстановка мебели	26
4.7 Сервировка столов	26
4.8 Чай и кофе	26
4.9 Прилегающая территория	28
4.10 Подготовка официантов к работе	28

Глава 5 Обязанности официанта в течение смены и по закрытию зала	29
5.1 Правила поведения на сервис-баре	29
5.2 Взаимодействие официантов с поварами	30
5.3 Барная посуда	30
5.4 Обязанности официантов в течение смены	32
5.5 OTLE duties	34
5.6 Обязанности официанта по закрытию ресторана	35
Глава 6 Семь шагов легендарного сервиса	37
6.1 Шаг 1	37
6.2 Шаг 2	38
6.3 Шаг 3	41
6.4 Шаг 4	42
6.5 Шаг 5	43
6.6 Шаг 6	43
6.7 Шаг 7	44
Глава 7 Обслуживание гостей в зале	46
7.1 Предоставление легендарного сервиса	46
7.2 Основные правила обслуживания	47
7.3 Правило признания гостя	50
7.4 Организация работы на позиции	50
7.5 Решение конфликтных ситуаций	53
7.6 Пять правил безопасности зала	57
7.7 Подача пива	57
7.8 Подача вина	58
7.9 Продажа алкогольных напитков	61
Хост/Хостесс	
Глава 8 Станция хост/хостесс	63
8.1 Открытие станции хост/хостесс	63
8.2 Обязанности по работе со станцией хост/хостесс в течение смены и закрытие зала	65
Глава 9 Обслуживание гостей	67
9.1 Приветствие гостей	67
9.2 Чтение гостей	68
9.3 Рассаживание гостей	70
9.4 Рассаживание по листу ожидания	71
9.5 Программа скоростного рассаживания	73
9.6 Заказ на вынос	76
9.7 Тёплое прощание с гостями	77
Приложения	78

Символы

Для удобства чтения и работы с данным Руководством в нем используются символы, которые помогут вам отделить разделы или главы и определить задания и практические занятия, соответствующие урокам программы обучения. В Руководстве для стажера используются аналогичные символы (кроме символа, обозначающего "заметки тренеру-наставнику"). Ниже приведены обозначения этих символов и пояснения к ним.



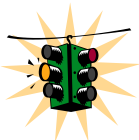
Заголовок главы: все главы помечены этим значком для удобства пользования учебным пособием.



Заголовок раздела: все разделы в каждой главе помечены этим значком для удобства пользования главой.



Цель: после этого символа перечисляются цели обучения, установленные для каждой главы или учебного пособия в целом.



Ключевые термины: термины, которые наиболее часто употребляются в ресторанном бизнесе, или специфические термины Friday's. Персоналу ФОН необходимо знать эти термины. Список ключевых терминов приведен в Приложении.



Введение

Как пользоваться учебным пособием?

Учебное пособие – это носитель стандартов.

Это книга, к которой постоянно обращается любой сотрудник вашего департамента, с вопросом относительно стандартов концепции.

Прежде чем задать вопрос тренеру, стажёр обращается к учебному пособию.

Только в том случае если ответа нет ни в одной книге, стажёр задаёт свой вопрос тренеру. Эта модель взаимосвязи «тренер-стажёр» построена на принципах обучения взрослых людей и позволяет сделать процесс тренинга наиболее эффективным.

Руководство наставника построено таким образом, чтобы тренер-наставник мог в любой момент обучения помочь стажёру в освоении теоретического материала. Также руководство наставника позволяет контролировать весь процесс обучения стажёра, и контролировать объём той информации которую изучает стажёр.

Руководство стажёра построено так, чтобы стажёр имел возможность обучаться самостоятельно.

В данном учебном пособии, в главе «Приложения», находится «словарь терминов», который поможет вам сориентироваться в тех терминах которые используются работниками кухни.

Данное пособие содержит информацию, которую необходимо знать всем работникам зала для качественной и эффективной работы.

Чтобы обучение было результативным, вам необходимо:

- Прочитать учебник
- Наблюдать за тем, как работает ваш тренер, и работать самому.
- Пройти аттестацию по станции, на которой вы будете работать.

Изучив данное пособие, вы сможете:

- Выполнять обязанности официанта или хост/хостесс, при открытии зала, закрытии зала и в течение смены
- Соблюдать стандарты обслуживания гостей в зале
- Решать конфликтные ситуации с гостями
- Выполнять технические аспекты работы официанта или хост/хостесс.
- Демонстрировать высокое мастерство работы.

Содержание:

В данном учебном пособии рассматриваются следующие темы:

1. Ориентация
2. Телефонный этикет
3. Обязанности официанта по открытию ресторана
4. Обязанности официанта в течении смены и по закрытию ресторана
5. 7 шагов легендарного сервиса
6. Обслуживание гостей в зале
7. Станция Хост/Хостесс
8. Обслуживание гостей хост/хостесс

Каковы необходимые условия и требования, предъявляемые к организации обучения сотрудников зала?

Сотрудники, для которых предусмотрена программа обучения персонала зала, должны пройти программу Ориентации. Только после этого они могут начать обучение.

Прежде чем начать обучение новых сотрудников зала, повторите с ними темы программы Ориентации и ответьте на все вопросы.

Сотрудники зала



Глава 1 Ориентация



Изучив эту главу, стажер узнает о ресторане, в котором ему предстоит работать, увидит все помещения и познакомится с другими сотрудниками, своими коллегами, так же как и он причастными к одному большому делу.

Содержание В данной главе рассматриваются:

- Экскурсия по ресторану:
 - Что такое зал и кухня
 - Правила прихода на работу и ухода с работы
 - Способы передачи информации в ресторане и компании
 - Кто есть кто в нашей компании
 - Принципы, кредо и миссия компании
 - Что такое работа в команде
-

Поздравляем Вас с тем, что Вас приняли в семью! К сотрудникам зала могут относиться следующие должности: Официант/ка и Хост/Хостесс .

Программа обучения по залу создана для обучения всех новых сотрудников зала Легендарному сервису, относительно того, на какую должность Вы были приняты.



1.1 история ресторана

Ресторан _____ впервые открылся в _____, в марте 19... года., основатель, хотел предоставить великолепную еду и великолепные напитки вместе с местом встреч для одиноких людей. Узнаваемый по, Ресторан быстро стал МЕСТОМ ВСТРЕЧ для холостых и не замужних людей.



1.2 Наши ожидания от официанта

Создавать Позитивное настроение каждого Гостя ресторана, поддерживать высокий уровень продаж.

1. Всегда улыбается гостям и всегда в отличном настроении.
2. Соблюдает стандарты униформы.
3. Умеет и хочет создавать позитивное настроение наших Гостей:
 - Доброжелательно и Искренне приветствует гостей – использует разнообразные приветствия
 - Знакомится с гостями, узнаёт «старых», называет их по имени.
 - Умеет «прочитать» гостя, к каждому гостю находит индивидуальный подход (влюблённая пара, бизнесмены, компания молодых ребят и т.д.)
 - Живо и с энтузиазмом поддерживает разговор на любую тему
 - Знает историю, традиции и легенды ресторана; с удовольствием рассказывает их гостям
 - Со всеми гостями, не только своими и не только за столами, поддерживает визуальный контакт
 - Обслуживая, выполняет 7 шагов Легендарного Сервиса
 - Проявляет особое внимание к детям
 - С пониманием относится к проблемам гостей, умеет и делает всё чтобы их решить
 - Тепло прощается с гостями, приглашает прийти к нам снова рассказывает о приближающихся промоушенах – уверен, что каждый гость ушёл из ресторана с позитивным настроением впечатлением.
4. Знает меню (food test 95% , bar test 90%)
5. Умеет продавать
 - Высокий средний чек
 - Использует красочное описание блюд и продажи посредством предложения
 - Более 10 карт Почетных Гостей в неделю
6. Работает в команде
 - Встречает Гостей как Хостесс
 - Просит помощи у других официантов и сам всегда её предлагает
 - Перекрывает «чужие» столы
 - “Руки”, помогает на раздаче
 - Помогает барменам
 - Гостеприимен к кандидатам
7. Всегда поддерживает “Professional Attitude“
 - Высокая скорость работы
 - Умеет расставлять приоритеты
 - Успевает охватить вниманием всех, и не только своих гостей
8. Выполняет ежедневные обязанности



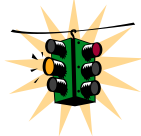
1.3 Наши ожидания от хост/хостесс

Демонстрировать первое впечатление о дружелюбии, гостеприимстве и высоком уровне сервиса.

1. Всегда улыбается гостям и всегда в отличном настроении.
2. Соблюдает стандарты униформы.
3. Готовит и поддерживает рабочее место в чистоте и порядке
 - Меню чистое и в достаточном количестве
 - Хост-стенд укомплектован
 - В фойе чисто (пол, стекла, двери)
4. Умеет и хочет создавать позитивное настроение наших Гостей:
 - Открывает дверь перед каждым Гостем
 - Доброжелательно и Искренне приветствует гостей – использует разнообразные приветствия
 - Провожая гостей к столику, поддерживает разговор
 - Знает историю, традиции и легенды ресторана; с удовольствием рассказывает их гостям
 - Знакомится с гостями, называет их по имени
 - Запоминает имена новых гостей
 - Помогает гостям сесть за стол – отодвигает стулья
 - Если нет свободных столов – находит способ оставить гостя в ресторане
 - Особое внимание к детям
 - Поддерживает связь с гостем в течение всего посещения - делает «table visits», интересуется как дела, какие впечатления и т.д.
 - Живо и с энтузиазмом поддерживает разговор на любую тему
 - С пониманием относится к проблемам гостей,пытается их решить
 - Соблюдает «телефонные» стандарты.
 - Тепло прощается с гостями, приглашает прийти к нам снова рассказывает о приближающихся промоушенах
5. Знает меню (food test 95% , bar test 90%)
6. Работает в команде
 - Соблюдает ротация столов при посадке гостей
 - Принимает заказ на напитки
 - Пересервировывает столы
 - Сообщает на кухню об ”открытых меню”
 - Гостеприимен к кандидатам
7. Всегда поддерживает “Professional Attitude”
 - Хорошая скорость работы – успевает охватить внимание всех гостей
 - Всегда лицом и глазами к гостям и к двери
 - Всегда в процессе: протирает меню и стёкла, помогает официантам и т.д.
 - Не подпирает стену, не «спит», не говорит по телефону
8. Позитивное мышление
 - Любую задачу воспринимает с точки зрения «Что я могу сделать, чтобы её решить»
 - Получает удовольствие от работы в ресторане



1.4 Экскурсия по ресторану



Что такое Зал и Кухня?

Ресторан использует понятие «ЗАЛ» в отношении к той части ресторана, которую видят гости и где их обслуживают. Это те сотрудники, которые напрямую обслуживают гостей (зал, бар, хост).

Ресторан использует понятие «КУХНЯ» в отношении к той части ресторана, которую не видят гости (кухня, мойка, служебные и вспомогательные помещения). То есть, это те сотрудники, которые напрямую гостей не обслуживают.

<u>Кухня</u>	<u>Зал</u>	<u>Склад</u>
Гриль – Фрай – Соте – Плейт Начо – Преп – Овощной преп – Окно – Экспо – Сухой склад – Мойка –	Фронт Бар – Ровер Бар Сервис-бар – Зал – Хост стенд – Гостевые туалеты –	
<u>Офис</u>	<u>Служебные помещения</u>	<u>Вспомогательные помещения и территории</u>
Доска директора Доска Шеф-повара Доски менеджеров	Столовая для персонала – Служебные туалеты – Служебный вход – Раздевалка для персонала – Помещения для отдыха персонала – Моповая – Лифт – Помещение техника – Кладовки – Места для курения персонала -	Летнее кафе – Автомобильная парковка – Задний двор – Мусоросборная площадка –

Приход на работу и уход с работы

Правило пунктуальности

Пришёл на 15 минут раньше – пришёл вовремя, пришёл вовремя – опоздал, опоздание не допустимо.

При приходе на работу после того, как вы переоделись в униформу, вы должны отметить время своего прихода на работу. Для этого вам нужно будет провести вашей магнитной карточкой в специально предназначенном для этого устройстве. Ваш тренер покажет вам, где оно находится.

Чтобы аппарат благополучно принял вашу карту на нем нужно выставить команду приход с помощью кнопки «1». Затем провести магнитной полосой так, как это указано на аппарате. На экране высветится «Сообщений нет», это будет означать, что ваша карта принята.

Когда ваш рабочий день закончен перед тем, как идти переодеваться, вы так же должны провести карточкой. Но только теперь о том, что ваш рабочий день закончен. Для этого на аппарате нужно выставить, с помощью кнопки «2» команду Уход. После прохода магнитной полосой на экране высветится «Сообщений нет», что будет означать, что карта принята.

Способы передачи информации в ресторане и компании.

- Доска информации для сотрудников
- Доска для заметок

Доска для заметок содержит следующую информацию:

- Спецалс дня и промоушены
- Блюда, которых нет и те, которые появились (стоп-лист и старт-лист)
- Просьбы и пожелания менеджеров
- Изменения в меню
- Информация о проходящих конкурсах и соревнованиях.

Доска информации для сотрудников содержит информацию:

- События в компании
- Техника безопасности
- Имена новых работников ресторана
- Имена победителей в конкурсах, лучших сотрудников и т. д.
- Результаты работы ресторана
- Расписание сотрудников на неделю
- Наши ожидания от всех позиций



1.5 Выдача униформы и шкафчика

Униформа, которая выдаётся со склада:

1. Полосатая футболка – 2 шт.
2. Фартук чёрный – 1 шт.
3. Красные полотенца – 2 шт.
4. Значки с эмблемой Ресторана – 6 шт.
5. Значок с именем (бейджик) – 1 шт.

При получении униформы вам необходимо заполнить бланк получения униформы и проставить в нём подпись.

При получении ключа от ящика необходимо проверить наличие дубликата. Этот дубликат сдаётся ответственному менеджеру.



1.6 Выдача учебных пособий.

Учебные материалы, необходимые для тренинга:

1. «Основы ФОН. ЗАЛ – руководство стажёра».
2. «Философия и теории Фрайдис»
3. Учебное пособие «Основы санитарии для рядовых сотрудников»
4. Меню блюд (Menu picture book)
5. Меню напитков (Menu drink guide)
6. Топ 25 и Топ 35
7. Учебное пособие «Доставка блюд в рестораны»



1.7 КТО ЕСТЬ КТО В НАШЕЙ КОМПАНИИ.

	Кто есть кто	Ф.И.О.	
Руководство компаний	Президент корпорации		
	Генеральный управляющий компаний		
Руководство концепции	Директор Бренда		
	Заместитель директора по операционной деятельности		
	Тренинг-менеджер		
	Бренд-шеф-повар		
	Территориальный управляющий (курирующий Ваш ресторан)		
Руководство ресторана	Директор		
	Заместитель Директора по кухне (Шеф-повар)		
	Заведующим производством (Су-шефы)		
	Заместители директора (Менеджеры)		
Информация о ресторане	Адрес ресторана		
	Номера телефонов (для сотрудников) ресторана		
	Время работы ресторана		



1.8 Принципы, кредо и миссия компании

Принципы, которыми должен руководствоваться в своей работе каждый сотрудник компании

В основу всех требований к своим сотрудникам компания закладывает несколько принципов. Обобщив, их можно сформулировать следующим образом:

1. Гость – самый важный человек в нашем бизнесе. Каждый сотрудник обязан сделать всё для того, чтобы удовлетворить запросы гостя.
2. Каждый сотрудник компании должен неустанно заботиться о её процветании и развитии, т.е. делать всё для повышения прибыли.

Обстановка в ресторане, в которой мы работаем и то, как мы работаем вместе, известно под названием культура Легендарного сервиса. Наши культурные традиции создавались на протяжении 30 лет нашими сегодняшними и давно отработавшими сотрудниками. Это подтверждает то, как мы живем, стараясь выполнить нашу миссию. Наша культура—это то, во что мы верим, наши ценности и философия, наше кредо.

Наше кредо:

Мы ценим людей, которые приносят успех нашей компании:

- Сотрудники и их семьи
- Наши Гости
- Наши поставщики
- Наши соседи и другие компании
- Наши инвесторы и владельцы

И мы обещаем относиться к каждому и друг к другу с:

- Уважением
- Заботой
- Справедливостью
- Пониманием

Мы заинтересованы в успехе друг друга, обещая друг другу быть:

- Ответственным
- Достойным доверия
- Обязательным
- Позитивным

Миссия компании

Стать лучшей ресторанной компанией в Европе, удовлетворяя и предвосхищая ожидания нашихGuestей, путем создания неповторимой атмосферы в каждом ресторане.



1.9 Стандарты униформы официантов.

Мужчины

Полосатая футболка –

чистая, выглаженная со стрелками.

Бывают футболки с коротким рукавом и длинным рукавом (зимний вариант)

Подтяжки или жилетка – подтяжки шириной не менее 3 см.

15 значков – на подтяжках или жилетке

Брюки – чёрные, классические, чистые, выглаженные со стрелками (нельзя носить бриджды, джинсы и вельветовые брюки)

Часы

Волосы – чистые, коротко подстрижены (не ниже воротника футболки). Нельзя носить парики или разноцветные волосы.

Чисто выбритое лицо

Головной убор – весёлый, необычный показывающий индивидуальность официанта (нельзя носить бейсболки и банданны)

Не более 3-х элементов пирсинга

Нет видимых татуировок.

Обувь – чёрная, закрытая, кожаная, лёгкая, начищенная

Носки – только чёрные

Фартук – чёрный, чистый, выглаженный, в котором находятся: 3 ручки, 2 работающие зажигалки, блокнот, нарзанник

Красные полотенца – 2 чистых, выглаженных красных полотенца

Женщины

Полосатая футболка – чистая, выглаженная со стрелками.

Бывают футболки с коротким рукавом и длинным рукавом (зимний вариант)

Подтяжки или жилетка – подтяжки шириной не менее 3 см.

15 значков – на подтяжках или жилетке

Брюки – чёрные, классические, чистые, выглаженные со стрелками (нельзя носить бриджды, джинсы и вельветовые брюки) или

Юбка – чёрная, не выше 15 см от колена.

Цветные колготки (если юбка) – разноцветные и весёлые (однотонные нельзя)

Бюстгальтер

Часы

Волосы – чистые, длинные волосы должны быть убраны под головной убор. Нельзя носить парики или разноцветные волосы.

Головной убор – весёлый, необычный показывающий индивидуальность официанта (нельзя носить бейсболки и банданны)

Не более 3-х элементов пирсинга

Нет видимых татуировок

Обувь – чёрная, закрытая, кожаная, лёгкая, начищенная

Носки – только чёрные (если носите брюки) и цветные (если носите юбку)

Фартук – чёрный, чистый, выглаженный, в котором находятся: 3 ручки, 2 работающие зажигалки, блокнот, нарзанник

Красные полотенца – 2 чистых, выглаженных красных полотенца



1.10 Стандарты униформы хост/хостесс.

Мужчины	Женщины
<p>Рубашка – однотонная, чистая, отглаженная, с длинным рукавом (нельзя футболки, свитера и т.д.)</p> <p>Галстук</p> <p>Брюки – классические, чёрные, чистые, отглаженные со стрелками</p> <p>Ремень</p> <p>Ботинки – чёрные, закрытые, кожаные, натёртые</p> <p>Носки</p> <p>Не более 3-х элементов пирсинга</p> <p>Нет видимых татуировок.</p> <p>2 ручки</p> <p>Зажигалка</p> <p>Часы</p> <p>Значок с именем</p> <p>Волосы – чистые, коротко подстрижены (не ниже воротника рубашки). Нельзя носить парики или разноцветные волосы.</p> <p>Чисто выбритое лицо</p>	<p>Рубашка или Блузка или Костюмная пара – чистые, выглаженные, делового вида, не вызывающие, нельзя футболки, свитера</p> <p>Брюки или Юбка – чистые, выглаженные, делового вида, не вызывающие. Юбка не выше 15 см от колена.</p> <p>Колготки (если носится юбка) – однотонные не вызывающие</p> <p>Ботинки – закрытые, кожаные, натёртые</p> <p>Галстук или Шарфик (если носится рубашка или блузка и юбка)</p> <p>Бюстгальтер</p> <p>2 ручки</p> <p>Зажигалка</p> <p>Часы</p> <p>Значок с именем</p> <p>Волосы – чистые., Нельзя носить парики или разноцветные волосы.</p>



Глава 2 Телефонный этикет



После того, как Вы пройдёте эту тему, Вы сможете:

Правильно отвечать на телефонные звонки.

Принимать звонки от сотрудников и сотрудникам.

Принимать телефонные звонки для менеджеров.



2.1 Как отвечать на телефонные звонки

Каждый звонок—это потенциальный Гость.

Ответ на звонок - это прекрасная возможность удивить наших Гостей прекрасным сервисом

Пользуйтесь следующими инструкциями, отвечая на звонки:

1. Ответьте, когда телефон прозвонил один или два раза, но не больше.
2. Улыбайтесь. Это поможет вам поддерживать дружелюбный тон голоса.
3. Стандартное телефонное приветствие: «Доброе утро (день, вечер), Ресторан, меня зовут Александр, чем могу помочь?»
4. Если пока вы говорите по одной линии, раздался еще звонок, извинитесь и ответьте на звонок по другой линии. Попросите второго говорящего «пожалуйста, подождите немного», пока не поговорите с первым позвонившим.
5. Всегда дожидайтесь ответа второго позвонившего, перед тем как оставить его звонок в режиме ожидания. Выразите благодарность после того, как вы вернулись к разговору с ожидающим вас человеком. «Спасибо, что вы подождали, чем я могу помочь?»

Не оставляйте звонки в режиме ожидания на время больше 30 секунд!

Ни один позвонивший не должен ждать очень долго.



2.2 Звонки для гостей

Когда звонят гостю, следуйте данным шагам:

1. Запишите имя звонящего, имя того, с кем говорящий хочет поговорить, и послание, если звонящий хочет что-то передать Гостю.
2. Заверьте звонящего, что вы обязательно попробуете передать Гостю сообщение или подзвать его к телефону. Вы можете попросить звонящего описать Гостя и/или его компаньонов. Это описание поможет вам найти Гостя.
3. Исходя из ситуации, положите трубку или попросите звонящего подождать. Обратитесь к Гостю, сказав «Господин Зеленев, для вас записка у главного входа».
4. Проводите Гостя к телефону.
5. Если гость не отвечает, а звонящий ожидает, вернитесь к звонящему, чтобы сказать ему, что вам не удалось связаться с Гостями.



2.3 Звонки для менеджеров

Когда звонящий просит позвать менеджера, следуйте следующим шагам:

1. Спросите, как представить звонящего.
2. Попросите звонящего подождать, пока Вы сообщите менеджеру о звонке.
3. Немедленно сообщите менеджеру о звонке.

Если менеджер не может сразу ответить на звонок, предложите ожидающему оставить для него сообщение. Оно может содержать следующую информацию:

- Имя звонящего и название фирмы, если нужно.
- Телефон звонившего.
- Любое сообщение, которое звонящий хочет оставить для менеджера.
- Дату и время звонка.

Заверьте звонящего в том, что Вы обязательно передадите его сообщение менеджеру.



2.4 Звонки для сотрудников

Когда звонят лично сотрудникам, выполняйте следующие шаги:

1. Сотрудникам, работающим в смене, разрешено звонить только в крайних случаях.
2. Если это не срочный звонок (чрезвычайные обстоятельства), то вежливо ответьте, что сотрудник занят и предложите оставить сообщение. Заверьте в том, что Вы обязательно передадите сообщение сотруднику.

Никогда не давайте звонящим телефонов сотрудников!



Глава 3 Санитария зала.



Изучив данный раздел вы узнаете о:

- Работе с пищей, личной гигиене
- Повторном разогреве блюд

В этой главе мы поговорим о трех самых необходимых для сотрудников зала факторах безопасности пищи и поясним детали того, как применять стандарты безопасности пищи в работе зала.

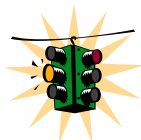


3.1 фактор 1. обращение с продуктами.

Надлежащее обращение с пищей очень существенно для успеха любого ресторана. Работа с пищей включает в себя хранение, приготовление и подача блюд Гостям.

Когда с продуктами обращаются осторожно и правильно, вкус, особенности, внешний вид и консистенция блюд сохранятся на высоком уровне качества.

- Всё для зала со склада заказывается согласно PAR



ПАР – PAR - точное количество нужного наименования, необходимое на день работы.

- Правильный срок хранения продуктов контролируется.
- Блюда готовятся в соответствии со стандартными процедурами и рецептами.
- Сотрудники, работающие с пищей не курят, не используют табак или не жуют жвачку во время своей работы.
- Сотрудники не дотрагиваются до поверхностей бокалов, чашек, тарелок и приборов.
- Блюда и тарелки с едой не складывают один на один перед тем, как подать их Гостям.
- Для того чтобы достать лёд из ледогенератора используется только совок!

Сотрудники зала могут внести свой вклад в обеспечение высоких стандартов безопасности пищи, правильно обращаясь с продуктами и посудой, соблюдая санитарные нормы и правила безопасности и следуя наиболее важным факторам безопасности, описанным в Руководстве «Основы санитарии для рядовых сотрудников».



3.2 фактор 2. Личная гигиена.

Несоблюдение личной гигиены сотрудниками может отрицательно влиять на стандарты безопасности пищи в ресторане. Поэтому соблюдение личной гигиены, включающее частое и тщательное мытье рук обязательно.

Примеры, включающие правила личной гигиены:

- Чистые руки, с коротко подстриженными ногтями.
- Чистые, аккуратно убранные или покрытые волосы.
- Все порезы и раны должны быть покрыты бинтами или руки должны быть в перчатках.
- Униформа должна носиться только на работе.
- Необходим ежедневный душ и мытье волос.

Тщательное мытье рук необходимо для предотвращения распространения болезни и заражения. Руки должны мыться в следующих случаях:

- Перед тем, как приступить к работе
- После перерывов
- После принятия пищи и питья.
- После курения
- После обращения с испорченными продуктами.
- После туалета
- После уборки
- После уборки мусора
- После жевания табака или жвачки.
- После того, как дотронулись до чего-либо, что может занести бактерии на руки.

Сотрудники, которые заболели или имеют проблемы, связанные со здоровьем, должны сообщить о своем самочувствии менеджеру перед сменой.

Определенные проблемы здоровья могут повлечь за собой заражение пищи и посуды, поэтому необходимо освободить сотрудника от работы по причине болезни.

Сотрудник не допускается к работе при следующих заболеваниях:

- Лихорадка
- Диарея, расстройство желудка, тошнота или рвота.
- Боль в горле или фурункулы
- Кашель или насморк
- Головокружение



3.3 фактор 3. Хранение горячих и холодных блюд.

Приготовленные блюда иногда хранятся в горячем или холодном виде, в зависимости от самого блюда, в течение периода времени от его приготовления до подачи Гостям.

Горячие блюда, а именно супы и горячие соусы, хранятся в теплых емкостях, паровых столах и другом оборудовании, специально созданном для этой цели.

Оборудование для хранения горячих блюд создано для того, чтобы сохранять пищу горячей и никогда не должно использоваться для приготовления пищи или повторного разогрева пищи.

Горячие блюда хранятся при температуре 71°C и выше.

Холодные блюда, а именно салаты хранятся в холодильниках, специальных рефрижераторах и охлаждающих контейнерах при температуре в пределах 2°C до 4°C.



3.4 Пять правил контроля кухни.

Правила контроля ВОН — это шаги, следуя которым мы достигаем нашей главной цели - Подавать нашим Гостям только ВЕЛИКОЛЕПНЫЕ блюда. Правильное соблюдение этих шагов влияет на то, что качество ингредиентов и качество продуктов из этих ингредиентов – высокие и работа на кухне проходит более эффективно.

Пять правил контроля кухни:

1. Правильно заказывать
2. Правильно получать
3. Правильно хранить
4. Готовить строго по рецептуре
5. Не дать блюду умереть на окне

1. Заказывая продукты строго по ПАРу мы:

- Избавляемся от порчи продуктов, имея их в огромных количествах
- Заказываем только те наименования продуктов, которые необходимы в данный момент

2. Процесс принятия продуктов из следующих шагов:

- Проверить качество пришедшего товара
- Сразу же убрать товар на то место, где он должен храниться
- При выкладывании товара на нужное место строго соблюдать правило ротации

3. Чтобы удостовериться в том, что все продукты хранятся правильно необходимо соблюдать следующие шаги:

- Соблюдать нормы санитарной обработки
- Правильно подписывать все продукты и соблюдать ротацию продуктов
- Пользоваться наклейками с днями недели (day dots) на расфасованных продуктах
- При перекладывании продуктов делать это осторожно, чтобы не повредить их
- Правильно пользоваться морозильными камерами
- Поддерживать правильную температуру в холодильных и морозильных камерах
- Хранить все товары только в специально отведенных для них местах
- В случае необходимости правильно распаковывайте продукты
- Правильно располагать продукты на полках в холодильных камерах
- Хранить продукты только столько времени, сколько требует рецептура.

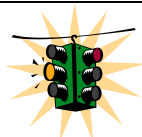
-
4. Чтобы выполнять правило приготовления блюда строго по рецептуре нужно:
- Готовить только с использованием весов
 - Использовать рецептурные книги со всеми текущими изменениями
 - Правильно и вовремя делать все заготовительные процедуры каждый день
 - Использовать правильное оборудование
-
5. Выполняя следующие шаги, вы можете быть уверены, что блюдо не «умрет» на окне:
- При приготовлении всех блюд строго соблюдаются временные стандарты
 - Все работники зала знают и выполняют правила пробивания и получения заказов
 - Горячие блюда забираются сразу же
 - Четкая работа разогревающего оборудования
 - Экспо четко проверяет все блюда перед тем, как отдать их Гостям
 - Корректное выполнение Специальных Инструкций, если необходимо для данного блюда
 - Как только приготовлено последнее блюдо по чеку и поставлено на окно раздачи, тут же отдается вторая копия чека на Экспо
-



3.5 уборка ресторана.

В ресторанах Ресторан каждый месяц проводятся генеральные уборки всех помещений ресторана. Генеральная уборка проводится в 2 дня. Заранее вывешивается объявление о проведении генеральной уборке и весь рядовой персонал записывается на один из дней. Все генеральные уборки проводятся по заранее составленному плану, в котором указывается участок и количество человек, а также необходимые средства санитарной обработки. Генеральная уборка длится 2 часа, и при этом если сотрудник не успел закончить свой фронт работ он остаётся сверх отведённого времени и заканчивает свою работу.

Также в ресторанах Ресторан существует такое понятие как Beautification.



Beautification – альтернатива дисциплинарному взысканию в виде 2-х часов общественно-полезных работ на благо ресторана.

Beautification применяется в случае когда сотрудник опоздал на работу, не соблюдал стандарты работы, или не соблюдал стандарты общения в коллективе и т.д.

В каждом ресторане на доске объявлений для персонала находится Beautification лист, в который заносятся сотрудники, получившие Beautification. Для того чтобы отработать Beautification сотрудник, в назначенное менеджером время, должен 2-а часа поработать в ресторане выполняя поручения менеджера. В большинстве случаев это уборка ресторана.

Официанты



Глава 4 Обязанности по открытию зала.



Изучив данный раздел вы узнаете о:

- Открытия станции официанта
- Сервировки столов
- Проведении в ресторане дополнительной уборки

Обязанности работников зала по открытию, работе в течении смены, и закрытию ресторана, выполняемые помимо своих должностных обязанностей. Их распределяет старший смены в виде заданий, в начале каждой смены.



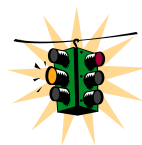
Цель подготовки зала - создание в нем идеальной чистоты и уюта, а также четкой организации нормальной работы официантов при обслуживании гостей ресторана.

Подготовка зала ресторана к приему гостей проводится в утреннее время, до открытия ресторана, и включает в себя следующие основные действия:

1. Открытие басстендов
2. Открытие Сервис- Бара
 - протереть
 - принести блюдца, кофейные ложки, чайные ложки, салфетки
3. Протереть:
 - окна
 - подоконники
 - батареи, отопление
 - деревянные поверхности
 - диваны, стулья, столы
 - вешалки
 - светильники
 - декорации на стенах
 - жалюзи
 - TV
 - Компьютеры
4. Открытие десертной станции
5. Натереть приборы.
6. Расставить мебель.
7. Протереть и заполнить (если есть необходимость) контейнеры с сахаром, солонки и перчницы.
8. Сервировка столов.
9. Сварить чай и кофе
10. Проверить территорию прилегающую к ресторану
11. Подготовка официантов к работе.



4.1 Открытие станции официанта



Станция официанта – это место, где находится необходимое для непосредственного обслуживания гостей.

Заполнение станции официанта варьируется от ресторана к ресторану. Ваш тренер покажет вам правильное заполнение её в вашем ресторане.

Обычно на станции официанта необходимы следующие предметы:

Скоропортящиеся продукты	Сыр Пармезан, кофе, чай.
Предметы сервировки столов	Столовые приборы, салфетки, пепельницы, тарелки 7", чашки, зубочистки, плейсметы
Оборудование для уборки	Мусорные мешки, ведерки, хоз.салфетки, белые полотенца или бумажные полотенца, санитайзер, ведёрко, мусорный контейнер
Другие предметы	Фильтры для кофе, мельнички для перца, кофеварки, бланки гостевых чеков,

Для того чтобы станция официанта была открыта необходимо сделать следующее:

1. Протереть все полки, компьютер санитайзером.
2. Расставить кетчуп, киккоман, табаско, вочестер, А1, на соответствующей полке согласно PARY.
3. Засыпать пармезан в чистые пармезанницы, поставить на нужную полку.

Подготовка и хранение сыра Пармезан

Шаг 1	Вымойте руки.
Шаг 2	Поместите пармезан в чистую и сухую сырницу. Не смешивайте старый Пармезан с новым.
Шаг 3	Закройте крышку.

1. Проверить мельницу для свежемолотого перца: заполнить её перцем горошком (при необходимости), содержать в хорошем состоянии и чистоте.
2. Проверить наличие чистых, натёртых пепельниц, они должны быть без сколов, без подтёков. Если есть на мойке - дотереть.
3. Проверить наличие запасного комплекта специй для сервировки столов (соль-перец) – не менее 3-х комплектов.
4. Проверить наличие белых салфеток: на полке 1 пачка открыта и в станции запас.
5. Проверить наличие папок для чеков: чистые, в исправном состоянии, заполнены рекламным материалом.
6. В наличии достаточное количество предчеков.
7. Принести чистые гастроёмкости для салфеток, вафельных полотенец или бумажных полотенец.

4.



4.2 Открытие сервис-бара

Подготовка и хранение льда

Шаг 1	Вымойте руки.
Шаг 2	Протрите внутреннюю поверхность контейнера для льда чистым белым полотенцем и содовой водой.
Шаг 3	При помощи совка наполните специальный контейнер льдом из лёдогенератора.
Шаг 4	Принесите наполненный льдом контейнер на сервис-бар переложите в контейнер для льда этой станции.

Всегда пользуйтесь совком для льда. Перекладывать лед руками негигиенично.

Не пользуйтесь стаканом. Он может треснуть или разбиться.

- Автомат для газированных напитков (сода-ган)
- Куллер наполнить льдом
- Сок для льда положить в соответствующую ёмкость.
- Принести тарелки 7", блюда чайные и кофейные
- Затарить сервис-бар посудой



4.3 уборка помещений

- Протрите лампу-светильник вместе с цепочкой.

ПРИМЕЧАНИЕ: Придерживайте лампу, чтобы не допустить раскачивания.

- Используйте сначала влажную хоз.салфетку, затем чистое, влажное, белое полотенце для очистки стола сверху и сбоку.
- Протрите сидения стульев.

Для протирания стульев всегда используйте отдельную тряпку.

- Сотрите пыль и/или остатки еды с боковых сторон стульев, протрите ножки стульев.
- В случае необходимости очистите пятна с пола при помощи щетки.
- Протрите ножки столов
- Проверьте столы, не качаются ли они
- Проверьте, нет ли жевательной резинки на внутренней поверхности столов
- Протрите все горизонтальные поверхности в зале
- Протрите висящие на стенах меморабиле



4.4 Открытие десертной станции

1. Достаём из холодильника: гастрорёмкости с грецким орехом, миндальным орехом, клубничным соусом, вишней и перекладываем всё это в чистые гастрорёмкости, накрываем плёнкой и наклеиваем лэйбл и дэй дот;
2. Бутылочки с шоколадным фаджем и карамелью ставим в металлическую гастрорёмкость с дренажем и тёплой водой, гастрорёмкость ставим на электроплитку, включаем плитку.
3. Гастрорёмкость с вишней и клубничным соусом ставим в пластиковый контейнер 1/3 наполненный crushed ice ; в гастрорёмкость с вишней кладём пластиковые щипцы, в контейнер с клубничным соусом кладём пластиковый половник на 30 мл;
4. Затариваем десертную станцию: тарелками десертными, салфетками, приборами (вилки, столовыми ложками), полотенцем чистым белым, санитайзером в бутылочке;
5. В раковину для скупов вставляем дренаж с 2-мя скупами под мороженое и открываем кран, находящийся над раковиной заполняя полностью дренаж водой;
6. Порционируем торты: шоколадный 6 шт., морковный 4 шт., чизкейк 6 шт., раскладываем их по тарелкам (десертным), вставляем в каждый шпажку, накрываем плёнкой и наклеиваем дай дот;
7. Порционируем яблочный крисп: развешиваем по 240 гр. на каждую тарелку, накрываем плёнкой и наклеиваем дай дот;
8. Порционируем крошку для яблочного криспа: развешиваем в пакетиках крошку по 70 гр. в каждый, на каждый пакетик наклеиваем дай дот;
9. Разбираем заказ для десертной станции: плитку шоколада и мармеладные червячки, клубнику замороженную (освобождаем от упаковки, кладём в гастрорёмкости (1/9), накрываем плёнкой, ставим лэйблы и дэй доты), миндальный орех (отдаём на линию для обжарки), грецкий орех (молотим до мелкого состояния), сливки, мороженое (ставим в морозильник), вишню (ставим в холодильник в банке),



4.5 Натирка приборов

При раскладывании столовых приборов по отделениям дважды проверьте чистоту ножей, вилок и чайных ложек. Перед натиркой приборы помещаются в 4% раствор уксуса, а сама натирка приборов делается белым полотенцем.



4.6 Расстановка мебели

- Проверьте столы на устойчивость. В случае обнаружения качающихся столов подложите специальные резинки, предусмотренные для этого.
- Проверьте нижнюю поверхность стола на наличие жевательной резинки.
- Поставьте стол так, чтобы лампа-светильник находилась точно по центру.
- Задвиньте стулья под столы.



4.7 Сервировка столов

На правильно накрытом столе должны находиться следующие предметы:

Сервировка	Столовые приборы и салфетки
Приправы	Сахар, заменитель сахара, соль, перец, кетчуп.
Рекламные материалы	Меню напитков и рекламные материалы, например программа Почетный гость, сезонные фирменные блюда и т.д.

После уборки стола и окружающей территории необходимо пересервировать стол. Вот, как это делается:

1. Поставьте сахарницу на стол параллельно проходу. Сзади от нее поставьте солонку, а слева от солонки - перечницу.
2. Поставьте емкость с кетчупом справа солонки, этикетка должна быть повернута в сторону прохода.
3. Положите рекламные материалы на соответствующее место на столе.
4. В зале для курящих поставьте на столы чистую пепельницу напротив сахарницы.
5. Если вы используете столовые приборы, завернутые в салфетку, положите их прямо напротив каждого места. *Если в вашем ресторане не используется такой подход, переходите к шагам 7.*
6. Положите салфетку слева от сидения сгибом внутрь.
7. Положите вилку слева от ножа в центре салфетки, нож- лезвием внутрь.



4.8 Чай и кофе

Мы подаем нашим гостям только свежий кофе. Ваш тренер покажет вам процедуру приготовления кофе в вашем ресторане.

Следуйте следующим шагам при наливании кофе из термоса:

Шаг 1	Убедитесь, что термос чистый
Шаг 2	Убедитесь, что колба для фильтра чистая.
Шаг 3	Убедитесь, что фильтр расположен правильно.

Шаг 4	При засыпании кофе в фильтр будьте уверены, что частички кофе не попадают в колбу. <i>(Если вы заметили, что частички кофе попали в колбу, пересыпьте кофе в другой фильтр, ополосните колбу и положите новый фильтр)</i>
Шаг 5	Поместите колбу в пазы для нее, так чтобы она держалась крепко
Шаг 6	Поставьте под колбу чистый термос. Для приготовления кофе без кофеина используйте специально помеченный для этого термос.
Шаг 7	Убедитесь в правильном выставлении цифры для кофе на показателе кофе машины. Нажмите кнопку пуска на кофе машине.

Никогда не пытайтесь налить одну или две чашки кофе до завершения цикла, т. к. первая часть кофе льется очень крепкий, затем все слабее. Только полный термос кофе после завершения цикла имеет нужную концентрацию

Шаг 8	Сразу же после завершения цикла работы кофе машины закройте крепко термос. Выбросите использованный фильтр. <i>Колба может быть очень горячей.</i>
--------------	--

Время хранения кофе в термосе 3 часа. Вылейте все термосы, срок хранения кофе в которых уже истек и заварите свежий.

Наша цель, подавать гостям только качественный, вкусный и горячий кофе.

Холодный чай готовится похожим методом, как и кофе по следующим шагам:

Шаг 1	Заполните фильтр нужным количеством чая
Шаг 2	Поместите фильтр в колбу и поместите колбу в пазы надежно.
Шаг 3	Поставьте под колбу термос для чая.
Шаг 4	Включите кофе машину.

Вот список самых распространенных проблем, с которыми вы можете столкнуться при приготовлении чая или кофе, причин и список их устранения.

Проблема	Возможная причина	Устранение
После завершения цикла термос с кофе заполнен лишь частично.	В кофе машину не поступает вода	Скажите об этом менеджеру.
Кофе льется очень медленно	Машина засорилась. Низкое давление воды.	Прочистить кофе машину. Сообщить менеджеру. Попросить менеджера повысить давление
Чашки под кофе с грязным налетом.	Плохо помыты чашки.	Вернуть чашки на мойку для того, чтобы их перемыли.



4.9 Прилегающая территория

Первые впечатления запоминаются надолго. По этой причине очень важно, чтобы территория, окружающая ресторан, не была замусорена.

- Осмотрите окружающую территорию, включая автостоянку, тротуары и траву. Уберите любой мусор, включая окурки и обертки. Выбросите мусор. При необходимости подметите территорию.
- Зимой, если стоянка и тротуары покрылись льдом, посыпайте их солью или песком для предотвращения несчастных случаев.
- Внутри ресторана проверьте нет ли мусора в фойе и в зале, при необходимости подметите и/или помойте пол.



4.10 Подготовка официантов к работе

После того как зал подготовлен к работе в 11.30 начинается собрание смены. Ведут его старший официант и менеджер. На нём обсуждаются напитки дня, суп дня, стоп-лист кухни и бара, новости ресторана, повторяются стандарты работы.

На собрании смены должны присутствовать все работники зала работающие в данную смену (официанты, бармены, хост/хостесс).



Глава 5 Обязанности официанта в течение смены и по закрытию зала ресторана.



Изучив данную главу вы узнаете:

- Правила работы на сервис-баре и разновидности барной посуды;
- Обязанности официанта в процессе работы и обязанности по закрытию ресторана;



5.1 Правила поведения на сервис-баре.

4 правила обращения с посудой:

1. Каждому напитку свой стакан
 - Информация о виде посуды, в котором должен подаваться напиток, содержится на карточках напитков и на ролодексе.
 - Использование стеклянной посуды по назначению способствует соблюдению соотношения компонентов в напитке.
 - Все наши рецепты напитков создавались с учетом вида посуды, в котором он будет подаваться.
2. Посуда должна быть чистой. Напиток теряет свою привлекательность, если он подается в не совсем чистом бокале.
3. Холодные напитки подаются в холодной посуде, горячие – в горячей. Нельзя класть лед в горячий стакан - он может треснуть.
4. Посуда должна быть без сколов и трещин

Правила использования льда

- Охлаждая стеклянную посуду, наполняйте стаканы льдом до самых краев. Если бокал охлажден недостаточно сильно, то напиток окажется разбавленным водой. Если стакан будет охлажден слишком сильно, то коктейль будет невозможно пить.
- Всегда пользуйтесь специальной ложкой для льда. Если вы накладываете лед при помощи стакана, то он может разбиться или дать трещину. Если вы набираете лед руками, вы тем самым заносите грязь в лед и напиток.
- Если вы разбили стакан прямо в емкости для льда или в непосредственной близости, немедленно предупредите об этом всех, накрыв лед красным полотенцем. Необходимо полностью освободить емкость от льда и вымыть ее перед повторным наполнением. Если вы не уверены, попали ли осколки от разбитого стакана в лед, предположите, что попали и не рискуйте.

Правила поведения на Сервис баре

- Всегда ставьте взамен взятого холодного стакана на его место другой, что бы он охлаждался.
- Никогда, не перебивайте другого официанта/тку, который/ая уже разговаривает с барменом в Сервис баре.
- Не давайте одного задания двум барменам одновременно
- Не ешьте украшения для коктейлей.
- Не кричите на барменов
- Бармен готовит напитки по чекам в зависимости от последовательности их выхода на принтере, соблюдайте очередность.

- Забирайте напитки вовремя, чтобы они не успели «умереть» к вашему приходу, а гости не должны сидеть с уже пустыми бокалами. Если у вас готовится еще один напиток, направляйтесь прямо к Сервис-бару, чтобы принести гостям еще напитки так, чтобы их бокалы не опустошались.
- Накальвайте чек, по которому берете напитки.
- Осторожно приносите напитки Гостям.
- Носите стаканы только за основание
- Соблюдайте ротацию посуды на Сервис-баре и в чиллере.
- Проверяйте презентацию готовых коктейлей на Сервис-баре
- Не забывайте делать «руки» на готовые напитки стоящие на Сервис-баре



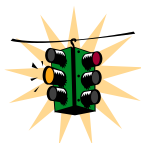
5.2 Взаимодействие официантов с поварами.

Как говорилось ранее, работник раздачи – единственное связующее звено между работниками кухни и зала. Забирать с окна и оформлять блюда может только он, дабы контролировать правильность презентации блюда и своевременность его отдачи. Присутствие работников зала на станции раздачи не допустимо, они лишь реагируют на требования повара раздачи и забирают оформленные им блюда. За присутствующих на раздаче работников зала несёт ответственность повар раздачи.

Когда работник раздачи получает копию чека, на котором пробиты и закуски, и основные блюда, он сначала оформляет и отдаёт все закуски, а только потом начинает оформлять и отдавать горячие блюда.

Пока все блюда с одного чека полностью не будут оформлены и отданы, повар раздачи не приступает к оформлению другого чека. Таким образом гости получают все заказанные блюда одновременно.




Для привлечения внимания со стороны официантов к готовым блюдам повар раздачи кричит «Руки»

















«Руки» - это означает, что готовое блюдо необходимо отнести гостю.



5.3 Барная посуда.

Английское название	Русское название	Применение	Вместимость
«Rock's» 	Стакан «рокс»	Получил название по способу приготовления некоторых напитков «on the rocks» - малое количество напитка с большим количеством льда. В нем подаются крепкие спиртные напитки со льдом. Некоторые разновидности этого стакана носят название «Old fashion». В нем подаются виски, ром.	0,15 л
«Hi-ball» 	Стакан «хай-болл»	Безалкогольные напитки	0,3л
«Gibraltar», «Collins» 	Стакан «Гибралтар»	Безалкогольные напитки, Flings & Smoothis, Soda	0,2л

Английское название	Русское название	Применение	Вместимость
	Стакан «Двойной Collins»	Безалкогольные напитки	0,4л
«Up glass» 	Бокал для Мартини	В нем подаются напитки, используемые в качестве аперитивов: мартини, кампари.	0,1л
«Jumbo» 	Ёмкость для коктейлей «Mega Margarita»	Все разновидности коктейлей Мега	1,5л
«Snifter» 	Бокал для коньяка	Коньяк и ликёры без льда	0,2л
«Tulip» 	Бокал для шампанского	Шампанское.	0,2л
«Small wine» 	Бокал для вина	Вино.	0,2л
	Кружка для пива	Пиво	0,25л; 0,33 л; 0,5
«Shooter» 	Стопка	Крепкие напитки безо льда и некоторые виды коктейлей также называемых «Shooters».	0,05л
	Чайник керамический (белый)	Кипяток для чая	0,4л
	Чайник металлический	Кипяток для чая	0,4л
	Чашка чайная с блюдцем	Чай, кофе капучино, «американский» кофе, двойной «эспрессо»	0,17л
	Чашка кофейная с блюдцем	Стандартная порция «эспрессо»	0,07л

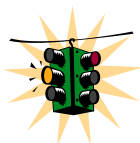
Английское название	Русское название	Применение	Вместимость
«Irish mug», «Footed mug» 	Бокал для горячих коктейлей и напитков	Finales	0,2л
	Молочник	Молоко, сливки	0,1л
	Графин для водки	Крепкие спиртные напитки	0,5л
«Boston glass», «Mixing glass» 	Стакан для «смешивания»	Двойные порции безалкогольных напитков – соки, газированные напитки, молочные коктейли	0,5л
«Pitcher» 	Кувшин для пива	Пиво, соки, газированные напитки, домашний лимонад	1,7л
«Goblet» 	Бокал для коктейлей	Используются для фирменных коктейлей Фрайдис.	0,4л
«Weis Goblet»	Бокал для коктейлей	Используется для коктейлей категории «Ultimate»	0,5л
«Tall special» 	Бокал для коктейлей	Используется для всех категорий коктейлей не оговоренных выше (Frozen, Classic, Traditionl)	



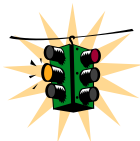
5.4 Обязанности официантов в течение смены.

После открытия ресторана для каждого официанта расписываются свои обязанности, которое он должен выполнять в течение рабочего дня, помимо своих должностных обязанностей.

- Следить за станциями официанта № 1,2,3 (чистота)**
 - Чистота
 - Заполнять Перцемолку
 - натертые тарелки (мин. 30 штук)
 - натертые пепельницы (мин. 15 штук)
 - заполненные пармезанницы (1 –2 шт.)
 - 1 вариант - цветные тряпочки (3 штуки), белые полотенца и ведёрко с санитайзером
 - 2 вариант – пульверизаторы с санитайзером и бумажные полотенца
- Следить за Сервис –баром** - приносить блюда, чайные ложки, приносить и натирать бокалы, следить за наличием салфеток, затаривать чиллер посудой и куллер льдом. Поддерживать чистоту



Чиллер – холодильник для замораживания посуды. В нём хранятся кружки и бокалы для пива, Collins для бутылочного пива, Shooters.



Куллер – Ёмкость для хранения льда на сервис-баре.

3. **Следить за станцией раздачи** - приносить тарелки, ложки, вилки, стейк ножи, соусники, салфетки. Поддерживать чистоту
4. **Натирать ВСЕ чистые приборы и раскладывать по станциям.**
5. **Следить за чистотой пола**
6. **Следить за десертной станцией** – порционировать десерты, развешивать яблочный крисп и крошку, заполнять бутылочки с шоколадным фаджем и карамелью, пополнять запасы тарелок, ложек, вилок, салфеток. Поддерживать чистоту
7. **Менять мусорные мешки**

Уборка стола

Уборка столов включает в себя:

- Уборку приборов, тарелок, стаканов.
- Уборку бумаги.
- Протирка столов.
- Протирка меню напитков, емкостей с приправами, солью и перцем.
- Протирка стульев и уборка вокруг стола.

После чистки стола и находящихся на нем предметов производится пересервировка столов - необходимо принести новые наборы столового серебра и салфетки для каждого места.

Пересервировка столов производится так, чтобы не потревожить гостей за соседними столами.

Столы убираются и пересервировываются после ухода гостей в ожидании следующих посетителей.

Ниже приведены этапы уборки стола и подготовки к пересервировке.

1. Определите, сколько комплектов приборов понадобится для пересервировки стола.
2. Возьмите приборы на станции официанта, положите их на стул около стола.
3. Уберите со стола все грязные предметы, включая тарелки, стаканы, приборы, бумагу. Отнесите их на официанта или прямо на мойку.
4. Ваш тренер объяснит вам, какая процедура принята в вашем ресторане.
5. Очистите пепельницы и протрите их бумажным полотенцем или салфеткой. Не используйте обыкновенное полотенце.
6. Уберите со стола кофейники, чайники, кувшинчики для масла и уксуса. Вручную отнесите эти предметы в надлежащее место для мытья и хранения.
7. Мокрой тряпкой с санитайзером протрите поверхность стола, либо побрызгайте санитайзером из пульверизатора.
8. Используя чистое полотенце или бумажное полотенце протрите всю поверхность стола и его боковые части.
9. Протрите контейнеры для соли и перца. Правильно расставьте контейнеры для соли и перца на столе.
10. Используя отдельное чистое полотенце и чистящее средство, протрите сиденья стульев.
11. Протрите стулья и мягкие кресла. Положите полотенце и средство на место.
12. Проверьте выступы в близких к столам стенах. Сотрите с них пыль.
13. Протрите пол, если необходимо.
14. Проверьте устойчивость столика.
15. Задвиньте стулья под стол, и вы готовы к принятию Гостей!

Предварительная уборка.

Когда гости все еще сидят за столом, проведите предварительную уборку - унесите мусор, блюда, поменяйте пепельницу, стаканы и т.д.

Проведение вами предварительной уборки очень помогает Гостю. После уборки пустых тарелок, стаканов и ненужной бумаги Гость получает возможность закончить трапезу в чистоте.

Стадии предварительной уборки стола:

- Положите использованные столовые приборы на тарелку.
- Сначала убирайте крупные тарелки, а затем мелкие.
- Никогда не складывайте вместе больше тарелок, чем вы можете быстро и эффективно унести со стола.
- При переносе стаканов всегда держите их за внешнюю поверхность!
- Всю ненужную бумагу складывайте на тарелки.

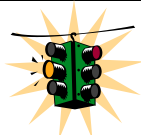
Старайтесь не беспокоить гостя во время предварительной уборки столов.

Обязательно регулярно относите тарелки в посудомоечное отделение. Здесь приведены советы как это делать.

- Выбросите бумажный мусор в мусорный контейнер.
- Приборы на мойке складываются в отдельный контейнер
- Отнесите полный контейнер для грязной посуды в посудомоечное отделение. Несите поднос на уровне выше талии.
- Когда вы приходите в посудомоечное отделение, выгрузите содержимое контейнера, сложите тарелки в стопки согласно правилам сортировки.
- НЕ накладывайте в контейнер в два раза больше посуды – вы можете нанести себе травму или разбить что-нибудь.
- Всегда меняйте контейнеры на станции официанта. Помните, что они должны быть чистыми.
- Когда вы идете из зала на кухню, несите что-нибудь в руках (столовое стекло и стеклянные кружки) в посудомоечную комнату (**правило занятых рук**).



5.5 OTLE duties.



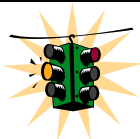
OTLE duties- обязанности, которые необходимо выполнить сотруднику, уходящему с работы раньше окончания своей смены.

В часы небольшой загруженности менеджер отпускает некоторых сотрудников раньше. Оставшиеся сотрудники берут на себя выполнение обязанностей OTLE.

Менеджер принимает решение, принимая во внимание количество посетителей в ресторане и возможность остающихся сотрудников качественно обслуживать гостей. Менеджер сообщает о своем решении всем сотрудникам. Это очень важно, т.к. это касается всего обслуживающего персонала, поскольку станции расширяются и прибавляется работы.



5.6 Обязанности официанта по закрытию ресторана.



Closing duties- обязанности, которые необходимо выполнить сотруднику, закрывающему ресторан.

Старший официант расписывает вечером обязанности для каждого официанта, которые включают в себя:

1. Закрытие станции официанта:
 - Соусы (A1, Worcester, Tobasco, Kikkoman) - протереть горлышки, крышки, бутылки.
 - Заполнить бутылочки для масло/уксуса и протереть их насухо от жирных пятен.
 - Протереть все полки
 - Помыть термосы для чая и кофе
 - Помыть кофемашину для американского кофе.
 - Всё убрать внутрь станции.
2. Закрытие десертной станции
3. Закрытие позиции – каждый официант закрывает свою позицию: убирает со столов приборы, кетчуп, плесметсы, контейнеры для соли и перца, пепельницы, Table tens, протирает столы. Заполняет и протирает контейнеры для соли и перца, протирает бутылки с кетчупом, крышечки бутылок. Протереть стулья, диваны.
4. Закрытие сервис-бара:
 - Помыть красные сетки для стаканов
 - Помыть все поверхности сервис-бара со стороны официантов
 - Разгрузить все кассеты с чистыми стаканами
 - Помыть и замочить в содовой сода-ган.
5. Помыть чиллеры и куллер
 - Вынуть всю посуду из чиллера
 - Разморозить чиллер
 - Помыть чиллер внутри и снаружи, протереть насухо
 - Затарить чиллер посудой согласно PAR и схеме на чиллере
6. Натереть ВСЕ приборы
7. Навести порядок на станции С собой
8. Вынести мусор
9. Подмести пол в зале.

Закрытие станции официанта

В конце дня производится уборка секций станции официанта. Ваш тренер повторит с вами процедуры, специально установленные для данного ресторана, и покажет как правильно утилизировать скоропортящиеся продукты.

Кофемашина для приготовления американского кофе и термосы для хранения чая и кофе моются следующим образом:

1. Выключите автомат для приготовления кофе и нагревательные приборы, если это предусмотрено.

2. Протрите кофейный/чайный автомат сверху, снизу и по бокам. Тщательно протрите область водяного крана, чтобы освободить ее от скапливающегося там осадка. Особое внимание уделите нагревательным элементам, поскольку они могут быть сильно загрязнены. Не забудьте очистить поверхность под машиной. Снимите воронку сверху автомата, прополощите и установите на место.
3. Освободите от содержимого термос. Разберите крышку с насосом. Разберите кран, промойте все части в слабом водном растворе моющего средства, прополощите все части в теплой воде, продезинфицируйте, вновь соберите кран и установите на термос.
4. Тщательно вымойте термос изнутри и снаружи с использованием слабого водного раствора моющего средства, прополощите теплой водой. Никогда не мойте чайник в посудомоечной машине.

Для замачивания кофейных термосов поступайте следующим образом:

- Освободите от содержимого кофейный термос. Очистите щеткой внешнюю поверхность термоса хозяйственной губочкой.
- Снимите крышку и замочите термосы на ночь в слабом растворе дезинфицирующего средства. Тщательно прополощите утром перед использованием.
- Отделите верх крышки от ее основания. Замочите обе части на ночь в дезинфицирующем растворе. Прополощите и вытрите белым полотенцем.
- Установите на место обе части крышки.

Куллер

1. Выгрузите лед из емкости для льда в пластиковый контейнер размером С или D.
2. Вымойте емкость хозяйственной салфеткой. Просушите емкость для льда и положите чистое красное полотенце на дренаж, для того чтобы собрать воду или песчинки. Обязательно очистите поверхность под дренажем.
3. Оставьте дренаж в наклонном для того, чтобы он полностью высох.
4. Следуйте специально установленным для данного ресторана процедурам при утилизации льда.
5. Вынести воду из-под куллера.

Десертная станция

1. Накрываем плёнкой лексаны с грецким орехом, миндальным орехом, клубничным соусом, вишней и убираем в холодильник;
2. Бутылочки с шоколадным фаджем и карамелью заполняем и протираем, накрываем плёнкой, моем крышки от бутылочек, пакеты с шоколадным фаджем и карамелью перекладываем в чистые лексаны, выключаем плитку.
3. Относим на мойку пластиковый лексан 1/3 наполненный crushed ice, пластиковые щипцы, пластиковый половник, металлический лексан;
4. Затариваем десертную станцию: тарелками десертными и подстановочными, салфетками, приборами (вилки, столовыми ложками),
5. Из раковины для скупов вынимаем дренаж с 2-мя скупами под мороженое и закрываем кран находящийся над раковиной дренаж относим на мойку;
6. Моем холодильник, морозильник и чиллер для мороженого (внутри и снаружи);
7. Приносим с мойки дренаж для скупов со скупами, лексан пластиковый 1/3 и металлический 1/3, щипцы, половник;
8. Моем микроволновку (внутри и снаружи), полку рядом с микроволновкой, рабочую поверхность стола десертной станции;



Глава 6 Семь шагов легендарного сервиса.



После изучения данной главы вы сможете:

- Приветствовать Гостей за столиком в течение времени, установленного в «7 стандартов сервиса».
- Предоставлять советы, предлагать и готовить гостям блюда из меню.
- Планировать подачу еды и напитков так, чтобы обед был для Гостя комфортным и ненапряженным.
- Спрашивать о пожеланиях гостей до, во время и после обеда.
- Приносить чек и осуществлять расчет.
- Заканчивать обязанности по обслуживанию и прощаться с Гостями.

Мы хотим, чтобы каждый Гость, посещая Ресторан говорил о нас: «Великолепные блюда и напитки, быстро приготовленные и поданные дружелюбными официантами в теплой и веселой атмосфере».



6.1 шаг 1.

Приветствуйте гостей в течении 30 секунд с момента как они сели за столик. Представьте по имени. Запомните имя гостя если он представился вам. Расскажите о специальном предложении дня. Читайте вашего гостя.

Всех гостей сначала встречают Хост или Хостесс. После того, как Хост или Хостесс посадят Гостя за стол, поздоровайтесь с ним в течение 30 сек после того, как он сел. Ниже приведены основные шаги, которым необходимо следовать, приветствуя Гостей за столиком.

- Пока вы подходите к столику, улыбайтесь.
- Всегда говорите первым и уделяйте гостю непрерывное внимание.

Улыбка и зрительный контакт с гостем необходимы для того, чтобы он чувствовал себя комфортно в нашем ресторане.

- **Подойдите** к столику.
- **Приветствуйте** вашего Гостя дружелюбной улыбкой и поблагодарите за посещение Friday's.
- Не делайте свое приветствие автоматическим. **Индивидуализируйте** его. Необходимо обратиться к каждому гостю с дружелюбным личным приветствием.
- **Представьте** по имени.
- Привлеките внимание гостя советуя и воодушевленно рассказывая о напитках дня и супе дня.
- Это хороший момент спросить о Дне рождения или других событиях, для того чтобы вы подготовились к ним. Если вы выяснили, что эти Гости впервые в вашем ресторане, обязательно сообщите менеджеру, чтобы он/а могла также поприветствовать их.
- Сделайте визит детей веселым и приятным, предложив им цветные мелки и цветную подставку под блюдо.
- Внимательно относитесь к потребностям пожилых Гостей.
- Сообщите менеджеру о гостях, пришедших в первый раз.

В течение 30 сек после того, как Гость сел за столик, вы должны его приветствовать. Если вы не можете поприветствовать его немедленно, попросите хостесс, менеджера или коллегу официанта поздороваться с Гостем и принять заказ на напитки. Очень важно сразу же обратить внимание на Гостя.

Чтение гостя

Чтение Гостей является ключевым моментом в предоставлении Легендарного сервиса. Начинайте «читать» своего Гостя, когда подходите к столику, здоровайтесь с Гостем и представляйтесь.

Разные люди приходят в Ресторан по разным причинам. Чем больше вы узнаете о том, что хотят ваши Гости, тем лучше вы выполните их просьбы.

Ниже перечислено несколько способов «чтения» Гостей:

- Наблюдайте за Гостями и разговаривайте с ними.
- Замечайте реакцию Гостей; их реакция послужит вам подсказкой о том, как ваш Гость хочет, чтобы его обслуживали.
- Задавайте вопросы—это наилучший путь узнать.
“Вы сегодня торопитесь?”
“Какие блюда вы хотели бы заказать сегодня?”
- Будьте готовы к любой ситуации!

- Предвидьте запросы Гостей, основываясь на ситуациях, которые вы наблюдаете или информации, полученной от Гостей.

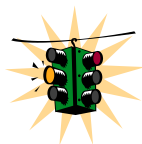
- Отвечайте на пожелания ваших Гостей очень быстро.

Практикуйте «чтение» Гостей и вы улучшите свои навыки работы. После небольшой тренировки «чтение» Гостей станет легкой и естественной частью вашей работы.



6.2 Шаг 2.

Красочно описывайте напитки, супы, закуски, салаты. Принимая, записывайте заказ. Повторяйте заказ. Благодарите гостя за заказ. Правильно пробивайте заказ на компьютере. Приносите напитки в течении 3-х минут, супы –3-х минут, салаты – 10 минут, закуски – 7 минут. Сделайте дополнительное обслуживание. Check back в течении 3 минут.



Дополнительное обслуживание – термин, обозначающий обслуживание гостей после приноса блюд – салфетки, зубочистки, пармезан, свежемолотый перец, дополнительные тарелочки, дополнительные приборы и т.д.

- Примите** заказ Гостя на напитки, посоветуйте Гостям попробовать Ultimate или специальные предложения.
- Когда вы даете советы Гостю, мы называем это «продажа посредством предложения». Вы узнаете об этом больше, когда позднее в этом уроке перейдете к шагу 3 в Легендарном сервисе.
- Посоветуйте** блюдо, которое могло бы понравиться Гостю. Опишите блюдо, красочно его представляя, прочтите дополнительную информацию о том, как описывать блюда и напитки.

- Предлагайте специальные напитки, называя их полное название.
- Описывайте специальные предложения или определенные блюда по ингредиентам, способу приготовления и **стоимости**. Рекомендуйте закуски, и принимайте заказы на салаты и закуски “описывая” свои любимые блюда Гостям.
- У каждого Гостя, который выглядит менее, чем на 18 лет, спросите удостоверение личности.
- Описывайте супы, салаты, закуски блюда.
- Записывайте заказ гостя в блокнот.
- Повторяйте* заказ Гостю для того, чтобы быть точным.
- Правильно пробивайте заказ в систему R-Keerger.

-
- Предлагайте свежий черный перец с салатом; используйте мельничку для свежего перца.
 - Если блюдо и закуска заказываются одновременно, предложите принести салат или суп перед блюдом.

-
- Возвращайтесь в течение 3 минут, чтобы убедиться, что Гостей все устраивает.
 - Принесите тарелки для блюд и салфетки перед тем, как принести блюдо.
 - Уберите со стола грязную посуду, салфетки и т.д., когда проходите мимо.
 - Если блюдо и закуска заказываются одновременно, предложите принести салат или суп перед блюдом.

После того, как вы поздороваетесь с Гостями и посадите их за подходящий столик, примите заказ на напитки. Это большая возможность продать специальные предложения дня, Смутисы и Флинги, и посоветовать блюда к алкогольным напиткам, заказанным Гостями.

Обычно алкогольные напитки заказываются и выпиваются:

- Во время того, как Гость читает меню перед тем, как заказать закуски.
- Для дополнения к блюдам, салатам, закускам и десертам.

Как завершение, после всех блюд.

Принимая заказ алкогольных напитков от Гостей как блестящую возможность продать напитки, советуя Гостям, что выбрать, и в некоторых случаях, повысить продажи алкоголя.

Вы можете предложить Гостям идею об алкогольном напитке во время того, как вы здороваетесь с ними и представляйтесь по имени.

“Пока Вы изучаете меню, могу я принести вам бокал прохладного вина?”

Когда гость заказывает пиво, вино или водку-тоник, у вас есть возможность увеличить продажи и посоветовать Гостю попробовать premium beer, вино или водку более высокого класса.

Выгода от предоставления Гостю возможности насладиться качеством алкогольного напитка—более вкусный напиток, который поможет сделать впечатление Гостя более приятным.

Некоторые Гости не пьют алкогольные напитки. В ресторане есть большой выбор безалкогольных напитков, которые можно предложить Гостям.

Безалкогольные напитки, в отличие от прохладительных напитков, включают

- Безалкогольное пиво
- Смутис, Флинги
- Кофе эспрессо, капучино

Когда Гость заказывает прохладительный напиток или чай со льдом, предложите ему Смути или Флинг. Ниже перечислены примеры того, как увеличить продажи безалкогольных напитков:

<p>Гость говорит</p> <p><i>“Мне бы хотелось Колу.”</i></p>	<p>Попытайтесь сказать...</p> <p><i>“Вы уже попробовали наши Флинги? Vora Vora Brew сделан из ананасового сока, имбирного эля и Гренадина с кусочками льда. Он необыкновенно вкусный! Принести вам один?”</i></p>
---	--

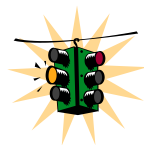
Красочное описание - “Sizzle?”

Эффективные продажи блюд и напитков подразумевают использование правильных слов для описания. Это такие описательные прилагательные, необходимые для создания красочных картинок в воображении Гостей. Описательные слова рисуют картинку в воображении Гостя, которая демонстрирует выгоды выбора именно этого пункта меню.

Используйте свое воображение для того, чтобы обращаться с «описательными» словами. Знания блюд и напитков обязательны для того, чтобы рассказать гостям о меню, задавая соответствующие вопросы.

Используйте опоры, когда описываете блюда Гостям. Например, во время описания обратите внимание на картинку на тэйбл тентах и/или на меню, для того чтобы Гость видел то блюдо, которое вы описываете.

Check back (Чек-бэк)



Check back - Чек-бэк – это один из моментов истины, когда официант интересуется понравились ли блюда и напитки гостю или нет. Чек бэк должен быть проведён в течение 3-х минут после того, как гость начал есть.

Процедура чек-бэка состоит в следующем:

- после подачи блюда гостям официант ждет некоторое время, пока гости его попробуют;
- после этого официант подходит к гостям и интересуется их мнением о блюде;
- в том случае, если гостю блюдо не нравится, официант должен выяснить причины;
- если причина в том, что блюдо некачественно по вине ресторана (неправильно приготовлено, некачественные продукты, остыло и т.д.), официант должен сообщить об этом менеджеру ресторана; в этом случае по желанию гостя блюдо заменяется;
- вопрос о включении стоимости блюда в счет гостя решает менеджер или директор ресторана.

Ситуация, когда гость недоволен чем-либо, является конфликтной. Официант должен быть особо тактичным и вежливым с этими гостями и обязан сделать все возможное, чтобы гости не ушли из ресторана недовольными.



6.3 Шаг 3.

Убираем грязную посуду. Рекомендую, представляйте основные блюда по названиям. Принимая, записываем заказ. Повторяем заказ гостю. Благодарим гостя за заказ. Правильно пробиваем заказ.

!Продажи посредством предложения

Продажи посредством предложения означают управление выбором Гостя по напиткам и блюдам, которые им вероятно понравятся. Обслуживание—это умение торговать.

Наше меню предоставляет собой уникальную возможность, так как его можно приспособить к запросам Гостей. Мы с радостью предпримем необходимые изменения в каждом пункте меню, чтобы удовлетворить конкретные индивидуальные диетические запросы Гостей.

Для того, чтобы эффективно выполнять индивидуальные заказы, удовлетворяя потребности Гостей:

- Предоставляйте советы и предлагайте помощь, чтобы индивидуально подойти к выбору Гостя.
- Знайте ингредиенты и способ приготовления каждого блюда меню. Если вы не знаете ингредиентов, не придумывайте на ходу. Спросите у другого официанта или менеджера
- Когда даёте советы, всегда говорите полные названия блюд
- Рекомендуйте вино, коктейли, пиво или безалкогольные напитки для дополнения блюда.

Продажи посредством предложения не агрессивные, они помогают Гостям сделать выбор. Следуйте этим шагам, рекомендуя Гостям напитки и блюда:

- Знайте свое меню!
- Пользуйтесь описательными фразами для описания напитков и блюд вашим Гостям.
- Используйте наглядные примеры для представления определенных пунктов меню.
- Определите настроение своего Гостя и оцените возможности продажи с рекомендациями.
- Если вы знаете, что ваши Гости празднуют какое-то событие, а именно продвижение по службе, окончание учебного заведения или определенное достижение, предложите бутылку вина или шампанского для произнесения тоста.

Посоветуйте Гостям оставить «место» для десерта, когда возвратитесь к Гостям, чтобы убедиться, что они довольны напитками и блюдами.

Меню

Здесь приведены 6 пунктов, которые вы должны знать относительно знаний о продуктах:

1. Основные ингредиенты каждого блюда и напитка.
2. Как этот пункт меню готовится и подается к столу.
3. Порекорендуйте “Extras” к блюдам – дополнительные ингредиенты
4. Правильную цену блюда или напитка и правильную цену пунктов “extra” или “add-on” .
5. Ценность пункта меню (очень популярный, заслуживающий награды и т.д.)
6. Какие выгоды получит Гость от выбора этого пункта меню.

Ваш тренер даст вам меню pictures book, что поможет вам узнать больше о пунктах меню и блюдах ресторана.

Когда у Гостя есть вопрос к вам, и вы не знаете, как на него ответить, сначала, согласитесь, что вопрос очень хороший. Очень важно сказать Гостю, что вы новичок и стажируйтесь.

Очень хорошо. Если вы скажете Гостю, что хотите дать ему абсолютно верный ответ и что вы сейчас придете и ответите на вопрос.

Большинство вопросов касается ингредиентов, из которых приготовлены блюда меню или способа их приготовления. Проконсультируйтесь с вашим тренером насчет самых популярных блюд меню, готовящихся в вашем ресторане с тем, чтобы вы ознакомились со способом их приготовления как можно быстрее.

Никогда не отвечайте догадками и не лгите—быстро найдите правильный ответ и вернитесь к Гостям. Помните, что ваш Гость обратился к вам за правильным ответом на его вопрос—некоторые Гости будут подшучивать над вами для веселья.

Посмотрите, как это звучит:

“Это отличный вопрос. Я спрошу на кухне и вернусь с ответом. Я принесу вам еще одну Корону?»



6.4 Шаг 4.

Подавайте горячее в течение 15 минут после заказа.

- Подавайте блюда по номеру сидения, а не устраивая аукцион за столом.
- Используйте правильные названия блюд меню, когда приносите блюда гостям.

Принесите дополнительные салфетки на стол перед тем, как подать блюда. Если Гостю необходимы добавки к блюдам или дополнительные приборы, *быстро* возьмите все необходимое и принесите Гостю на стол.

Рассаживание вокруг точки центра поможет вам различать Гостей по номерам так, что любой, кто приносит блюда гостям, сможет сделать это, не создавая аукциона за столом.

Использование системы рассаживания вокруг центральной точки, каждый сидящий получает номер. #1 получает сидящий слева от того места в проходе, где обычно стоит официант, который принимает на себя столики. Назначив номера сидящих по часовой стрелке, начиная с сидящего под номером 1. Заказы доставляются по номерам сидящих для того, чтобы любой приносящий заказ смог доставить его прямо заказчику.

Что делать если приготовление блюд задерживается?

Общение—ключевой момент!

Спросите повара, который стоит на раздаче, о предполагаемом времени завершения приготовления блюда и немедленно сообщите об этом вашему Гостю.

Возможно, вам будет необходимо попросить менеджера поговорить с Гостем, если возникли существенные проблемы с заказом.

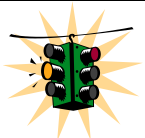
Если Гостю что-либо необходимо, а он не видит вас в течение нескольких минут, это разочарует его больше, чем задержка блюда. Будучи на виду у Гостей и разговаривая с ними, вы создадите уверенность у них, что вы предпринимаете все возможные шаги, чтобы исправить ситуацию как можно быстрее.

Активность и внимательное отношение к просьбам Гостей позволяет сохранять ваше обслуживание на уровне А+.



6.5 Шаг 5.

Check back – 3 мин, Secondary service, Prebussing, Refill



Refill – предложение гостю повторить напиток который он пил, когда в его бокале осталось 1/3 напитка.

- Не забудьте принести Гостю по его просьбе дополнительные ингредиенты, например, соус, а также салфетки.
- Аккуратно и вежливо реагируя на комментарии Гостей.
- Информирова менеджера немедленно, когда возникают проблемы.
- Сохраняя столы чистыми и аккуратными.
- Регулярно меняя пепельницы.
- Проверая, наличие напитков и обновляя бокалы.
- Убирая ненужную посуду, бокалы и различные принадлежности.
- Обновляйте бокалы, когда они наполнены на ½; принесите новый бокал с напитком Гостю с пустым бокалом.
- Предложите принести еще какой-нибудь другой напиток.
- Держитесь близко к своей станции для того, чтобы вы могли с легкостью предоставлять Гостям А+.

Официант, вперед! По мере того, как ваши Гости съедают блюда, предлагайте убрать посуду, чашки, бокалы и другое. Убедитесь, что бокалы наполнены и обязательно предложите другие напитки.

Это отличный момент продавать десерты.

“я надеюсь, каждый помнит, что надо оставить место для кусочка сливочного сырного пирога New York Style.”



6.6 Шаг 6.

Рекомендуя, предлагайте Гостю десерты, чай, кофе, диджестивы используя меню и полные названия блюд. Не забывайте о днях рождения. Принимая записывайте заказ. Повторите заказ. Поблагодарите за заказ. Правильно пробейте заказ на компьютере. Приносите десерты в течение 3 минут.

- Предлагаю кофе по завершении блюда.
- Рекомендуя напитки и десерты. Опишите любимые десерты, используя их названия.
- Готовя десерт согласно рецепту.
- Принося десерт Гостю в течение 3-4 минут после того, как был сделан заказ.
- Используйте фотографии десертов для облегчения описания.
- Предоставляйте Меню по напиткам для того, чтобы Гости заказывали их после того, как поели.
- Рекомендуя, продавайте специальные предложения по напиткам.
- Приносите дополнительные салфетки, если необходимо.

Описание десертов.

Когда ваши Гости съели горячее, у вас есть еще одна возможность предложить им напитки или/и десерты. Описание десерта повысит среднюю стоимость вашего чека и соответственно ваши навыки

В то время, как Гости заканчивают есть блюда, напомните им, что у нас есть прекрасные десерты, используя технику рекомендаций и описаний, которую вы изучили во время тренинга.

Пользуйтесь десертными карточками с фотографиями для облегчения описания блюда, которое вы рекомендуйте.

“Все оставили место для десерта Oreo Madness сегодня? Если вы любите печенье Oreo с молоком, вам это понравится!

Если Гость во время ланча отклоняет вашу рекомендацию, предложите следующее:

“Как насчет доставки Морковного пирога в ваш офис, чтобы вы смогли с удовольствием съесть его позже?”



6.7 Шаг 7.

Спросите гостя о наличии карточки Почётного Гостя. Принесите чек, унесите последнюю ненужную тарелку со стола и дайте сдачу в течение 1 минуты после оплаты. Тепло попрощайтесь с гостем. Перекройте стол в течении 1 минуты.

- Выбывая и предоставляя чек в течение 1 минуты после того, как Гость попросит об этом или, если был заказан десерт, после того, как были убраны тарелки от десерта. Используя папку для чеков.
- Проверяя, включен ли Гость в программу Почетного гостя.
- Регистрируя новых членов Программы Почетного гостя.
- Закрывая чек и принося сдачу в течение 1 минуты.
- Всегда благодарите Гостей и приглашайте их прийти в ресторан снова.

Например:

“Мне доставило удовольствие обслуживать вас сегодня. Повторю, меня зовут Костя. Спросите меня, когда придете к нам еще раз”

“Я рад, что вы пришли к нам на ланч. Надеюсь, увидеть вас снова”

- Проанализируйте, когда Гость, возможно, хочет заплатить (быстрый ланч или неторопливый ужин).
- Проведите все празднования Дня рождения перед тем, как нести чек на стол.
- Обеспечьте 100%-ное обслуживание до того, как Гость покинет столик.
- Перекройте стол сразу же после ухода гостя

Платёжные средства

В ресторанах компании РосИнтер к оплате принимаются:

- наличные рубли
- кредитные карточки
- карта почётного гостя
- подарочные сертификаты/купоны сотрудников
- карта неплательщика
- дебетовая карта.

После того как гости приготовили оплату счета официант относит счет и деньги в кассу.

1. Оплата наличными:

- Кассир принимает деньги, закрывает счет, выдает сдачу и одну копию счета.
- Официант укладывает все это в папку и относит гостям.
- Обязательно проверьте, что гость получил чек с фискальным закрытием.

2. Оплата по кредитной карте:

- Кассир выписывает “слип” (счет для перечисления денег со счета гостя на счет ресторана), запрашивает авторизацию (подтверждение, что гость платежеспособен) и отдает слип на подпись.
- Официант подает слип гостю, предлагая ему свою ручку.
- Гость проверяет правильность заполнения слипа и подписывает его.
- Официант забирает подписанный “слип” и идет в кассу.
- Кассир сверяет подпись гостя и, если все в порядке, закрывает счет и отдает копию счета, копию “слипа”, кредитную карточку и документ, удостоверяющий личность ее владельца.
- Официант кладет все это в папку и относит гостям.

3. Оплата картой «Почётный Гость»/ «Visa Почётный Гость»

Данная операция описана выше.

4. Оплата подарочным сертификатом/купоном сотрудника

Подарочные сертификаты – заранее оплаченные гостями купоны, на определённую сумму (300, 600, 900, 1500 и 3000 рублей).

Купоны сотрудника – такие же купоны, только для сотрудников компании «Росинтер», вручаются сотрудником как вознаграждение за хорошую работу.

При расплате подобными сертификатами необходимо помнить следующие вещи:

- Если сумма счёта гостя больше указанной в купоне, то гости должны доплатить разницу (любым из перечисленных в данной теме способом)
- Если сумма счёта меньше указанной в купоне, то разница гостю не возвращается.

Закрытие подобным способом происходит также как и наличными.

5. Оплата картой неплательщика

Данной картой обладают Бренд-менеджеры концепций, Директора Брендов, Топ-менеджмент компании и «Гости Компании».

Когда гость даёт официанту подобную карту то:

- Официант спрашивает на какую статью закрывать счёт – PR или Stuff meal.
- Просит гостя сразу подписать счёт с указанием статьи закрытия
- Относит карту на кассу
- Приносит карту обратно вместе с фискальным счётом

6. Оплата дебетовой картой

Оплата данной картой похожа на карту неплательщика с той лишь разницей что, карта неплательщика выдаётся любому гостю, который заранее положил определённую сумму на эту карту.

Действия официанта:

- Забирает карту вместе со счётом
 - Относит на кассу
 - Приносит карту вместе с фискальным счётом
-



Глава 7 Обслуживание гостей в зале.



В данной главе речь пойдет непосредственно об обслуживании гостей ресторана. Вы узнаете технические аспекты сервиса и требования, предъявляемые к официантам в отношениях с гостями



7.1 Предоставление легендарного сервиса.

- Предвосхищение желаний Гостя
- Предложения, которые могут улучшить мнение Гостя о ресторане.
- Ваша изобретательность, которая сделает визит Гостя запоминающимся и непохожим на другие.

«Чтение» Гостя начинается перед тем, как он заходит в ресторан продолжается до тех пор, пока он не покинет ресторан. Пред тем, как Гость приезжает в ресторан, у него уже может быть сформировано представление о ресторане благодаря рекламной кампании, обмену мнениями или предыдущему посещению ресторанов.

Мы хотим быть уверенными, что мнение гостей о ресторане положительно они захотят прийти сюда снова; и даже порекомендуют наш ресторан своим друзьям и коллегам.

Разные люди приходят в ресторан по разным причинам. Чем больше вы знаете о том, чего хотят ваши Гости, тем более результативны вы будете в предвосхищении их ожиданий. Для этого мы используем Платиновое правило:

Относитесь к Гостям так, как они хотели бы, чтобы к ним относились

- Нужно предвидеть желания Гостей
- Сделайте визит детей веселым и приятным, предложив им цветные мелки и цветную подставку под блюдо.
- Внимательно относитесь к потребностям пожилых Гостей.
- Сообщите менеджеру о гостях, пришедших в первый раз.
- Весело проводите празднования Дней рождения и других событий.

Ниже приведены некоторые советы, которые можно использовать, чтобы понять желания Гостей:

- Наблюдая, как ваши Гости общаются со своим окружением.
- Разговаривая со своими Гостями.
- Отмечая реакцию Гостей—их реакция поможет Вам понять, какого отношения они хотели бы к себе.
- Задавая вопросы - отличный способ понять, чего ожидают от вас Гости.
 - *"Вы сегодня торопитесь?"*
 - *"Какие блюда вы сегодня хотите заказать?"*
- Подготовившись к приходу Гостя
- Следуя семи шагам Легендарного сервиса
- Задавая вопросы; никогда не будьте высокомерными
- Контролируя ситуацию и правильно реагируя на нее:
 - Есть ли среди ваших гостей инвалид?
 - Гости за вашим столиком разговаривают?
 - Ваш гость читает?

- Выполняя требования Гостей
 - Заказы на напитки
 - Предоставление чека Гостю, который спешит
 - Беря ответственность за выполнение заказа Гостя

Возможно, сначала вам понадобится немного практики, но вскоре умение понимать желания Гостей станет легкой и неотъемлемой частью вашей работы.

Обслуживание гостей начинается с момента их прихода в ресторан и заканчивается, когда они его покидают. Изучая материалы данной главы, т.е. непосредственно технику сервиса, очень важно помнить и применять провозглашенные компанией принципы.

Недопустимо увлекаться техническими аспектами обслуживания, о которых пойдет речь в данной главе, в ущерб внимательному, заботливому отношению к гостю. Наши гости могут иногда простить (а часто и не заметить!) какие-то технические ошибки в сервисе, но никогда не простят невежливого, невнимательного или недоброжелательного отношения к себе. Если официант отлично владеет техникой сервиса, но при этом он угрюм, невнимателен или невежлив с гостем, то он не соответствует требованиям, предъявляемым нашей компанией.

Кроме того, официанту необходимо постоянно помнить об интересах компании в отношении повышения объема проданных товаров, а, следовательно, и выручки ресторана.

Предлагая блюда и напитки, **недопустимо ставить интересы компании, касающиеся увеличения продаж, выше интересов гостя**, т.е. необходимо чувствовать и не переступать тонкую грань между вежливым предложением и настойчивым навязыванием гостю дорогих блюд. Если официант будет чрезмерно настойчив в предложении дорогих блюд или дополнительных к заказанным блюдам (так называемых экстра блюд), то гость, даже если он согласится с предложением официанта, никогда больше не придет в ресторан со столь навязчивым сервисом.

Приоритетным должно являться внимательное и вежливое отношение к гостю.



7.2 Основные правила обслуживания.

Наш успех основывается на Гостях довольных и удовлетворённых обслуживанием. Когда гости удовлетворены нашим обслуживанием и кухней, они приходят снова. Постоянное посещение гостями наших ресторанов - это рецепт успеха для нас.

Наиболее успешно работающие официанты/тки следуют основным правилам обслуживания.

1. Превышение ожиданий наших Гостей:

- Аккуратная, чистая униформа и демонстрация гостям профессионального внешнего вида.
- Обращайте внимание на чистоту в ресторане и практикуйте привычку «убери за собой».
- Убедитесь, что столики аккуратные
- Заменяйте грязные пепельницы.
- Следите за наполненностью бокалов и стаканов
- Убирайте посторонние предметы, пробки, крошки и грязные салфетки.

2. Выполняя требования Гостей:

- Будучи внимательным к Гостям с маленькими детьми, предложив им высокий стул или более мягкий стул, раздав каждому ребенку по шарик, цветные карандаши и разукрашки.
- Внимательно относиться к требованиям пожилых гостей.
- Будучи ответственным к нестандартным запросам Гостей-инвалидов.
- Информировать менеджера о Гостях, пришедших впервые.
- Заботливая выполняя требования на больших вечеринках.

-
- 3. Демонстрируя внимательность и уверенность, дружественные отношения с Гостями и коллегами с помощью:**
- Воспитывая чувство команды с менеджерами и коллегами, помогая другим выполнять обязанности, так как это необходимо для обеспечения удовлетворения Гостей.
 - Обсуждая с менеджером предложения по улучшению выполнения требований Гостей в позитивной форме.
 - Будучи пунктуальным, надежным и готовым работать в непредусмотренные смены для обслуживания гостей.
 - Соблюдая стандарты качества сервиса и реагируя на жалобы Гостей, помня, что приоритетом является удовлетворение Гостей.
-
- 4. Демонстрируя уважение по отношению к каждому Гостю:**
- Выполняя обязанности по открытию и текущие обязанности эффективно и своевременно, поддерживая чистоту и порядок зоны обслуживания и станций официантов, заполненные для удовлетворения потребностей Гостей. Обеспечивая личную свободу каждого гостя и установленным процедурам на случай непредвиденных обстоятельств.
 - Демонстрируя знания напитков, ликеров и вина, включая специальные предложения дня и изменения в меню для того, чтобы быть готовым предложить их Гостям.
 - Придерживаясь стандартов приготовления и презентации блюд (порционирование, добавление специй, санитарные требования) для обеспечения постоянства и качества нашим Гостям.
 - Помогая Гостям выбирать блюда в меню, предлагая именно те блюда, которые повысят удовольствие от блюд и тем самым оставят хорошее впечатление о ресторане, а также повысят среднюю сумму чека.
 - Выполняя требования Гостей, координируя усилия для максимальной продуктивности, избегая задержек или дублирований в обслуживании.
-
- 5. Соблюдая стандартные процедуры обслуживания, а именно:**
- Выполняя обязанности по отношению к Гостю в установленные временные рамки.
 - Принимая и размещая заказы в быстром темпе.
 - Доставляя Гостю качественные блюда и напитки.
 - Проверяя, удовлетворены ли Гости визитом.
 - Убирая столики.
 - Быстро и вовремя предоставляя чек.
 - Следуя всем процедурам по оплате кредитной картой.
-

Четыре правила поведения

1. **Смотрите на своего гостя:** когда вы смотрите на гостя, то вы не просто принимаете заказ, а слушаете его. Внимательно слушая гостя, вы всегда правильно примете заказ. Вы можете очень многое узнать посредством языка жестов и телодвижений.
 2. **Улыбайтесь гостям:** улыбка улучшает настроение гостя и ваше самочувствие. Когда вы хорошо себя чувствуете, то лучше выполняете свою работу.
 3. **Разговаривайте с вашими гостями:** вы должны не просто принимать заказ, а предлагать гостям блюда, предоставляя им выбор. Вы никогда не узнаете, чего хочет ваш гость, если не будете задавать вопросы.
 4. **Благодарите ваших гостей:** Будьте искренни. Гость ценит вежливость, и это отразится на ваших чаевых. Слово “Спасибо”, написанное на клочке бумаги, ничего не значит.
-

Теория маски сотрудника

Теория **Маски** объясняет необходимость для сотрудников демонстрировать свои личные качества гостям и относиться к ним как к дорогим Гостям у себя дома.

Сотрудники, одевая «маску», теряют свою индивидуальность.

Личные качества играют важную роль, так как мы подчеркиваем, что к нашим Гостям нужно относиться как к Гостям в своем собственном доме. Гости ресторанов «Ресторан» надеются, что, надев униформу, сотрудники не потеряют свою индивидуальность. Положительные эмоции всегда заразительны.

Высококласное обслуживание Гостей станет еще лучше, если будет поддерживаться сотрудниками, любящими свое дело. Если им доставляет удовольствие то, что они делают, Гости тоже будут довольны!

Предпринимайте следующие шаги, когда выполняйте особые требования Гостей.

<p>Если...</p> <p>Ваш Гость просит более широкий или детский стульчик ...</p>	<p>Тогда...</p> <p>Проводите вашего Гостя до стола. Заверьте его, что вы очень скоро вернетесь с более широким стулом или детским стульчиком. Быстро возвращайтесь.</p> <p>Раздайте всем детям Детское меню и цветные карандаши.</p> <p>Только с разрешения родителей раздайте каждому ребенку по воздушному шарик.</p>
<p>Ваши Гости имеют физические недостатки...</p>	<p>Рассадите ваших Гостей за столики, к которым можно легко пройти от двери.</p> <p>Говорите непосредственно с вашими Гостями.</p>

Теори А+,А0,А-

В ТЕОРИИ ПЛЮСА, НУЛЯ И МИНУСА внимание уделяется важности общения с гостями. Она нам напоминает, что именно мы можем предоставить нашим гостям замечательные блюда и отличное обслуживание. Используйте эту теорию, акцентируя внимание на том, что обычное “Впечатление от ресторана” должно превзойти ожидания наших гостей, а не просто соответствовать им.

ТЕОРИЯ

Успех или неудача ресторана определяется в моменты нашего общения с Гостями. Гости покидают наши рестораны с определенным впечатлением. Мы считаем, что их впечатления можно подразделить на три категории: плюс, ноль и минус.

Единственным приемлемым для нашего гостя является впечатление **ПЛЮС**. Положительные впечатления нашего Гостя превосходят его ожидания. **НОЛЬ** ставит нас на один уровень с другими ресторанами, и **отрицательное** впечатление приносит отрицательные отзывы о нас.

Всегда учите наших служащих удивлять наших гостей. Пусть они вас обязательно информируют о гостях, пришедших в первый раз, об особенных случаях и о повторных посещениях постоянных гостей (и, конечно, о любых появляющихся или потенциальных проблемах).

Помните, что отрицательный опыт может быть обусловлен неудачным влиянием Менеджера. Будьте в зале, беседуйте с Гостями и, при необходимости, решайте их проблемы. Даже незначительное участие руководства оказывает большое воздействие!

Когда Гости приходят в ресторан чтобы отметить какое-либо событие, у нас есть реальная возможность превзойти их ожидания.

Ниже рассказывается о некоторых шагах, которые вы можете предпринять для того, чтобы узнать больше о том, как ваши Гости хотят организовать празднование в ресторане. Многие люди любят, когда много внимания уделяется им и их друзьям во время празднований дня рождения или другой даты; другие не любят внимания к себе.

- Поговорите с Гостями, чтобы узнать, какое событие они собираются отпраздновать.
- Поговорите с гостями за вашим столиком для того, чтобы понять, какого типа характера эти люди (спокойные). Во время того, как вы будете разговаривать с Гостями за столиком, попытайтесь понять, как много внимания они хотят, чтобы им уделяли.
- Во время исполнения праздничной песни на День рождения Гостя:
 - Быстро закончите этот этап мероприятия (около 30 сек).
 - Вовлеките в пение песен 4-5 человек (официантов, помощников и менеджеров). Ваш тренер расскажет Вам о деталях организации празднования в вашем ресторане.



7.3 Правило признания гостя.



Цель правила – всегда брать на себя гостей без сопровождения, когда они находятся в пределах 1,5-3 метров от вас.

Ниже приведены некоторые предложения по применению правила на практике.

1. **Признание гостя.** Когда гость приближается к Вам на расстояние 3-х метров, прекратите все свои дела и посмотрите на него. Это продемонстрирует Гостю то, что вы знаете о его приходе и сможете помочь ему.
2. **Предложите Гостю любую помощь, какую вы только в силах оказать,** а если Гость продолжает направляться к вам и приближается на расстояние 1,5 метров, приветствуйте его и предложите свою помощь.
3. **Реагируйте на просьбы и вопросы Гостя.** Если у Гостя возник вопрос, и вы не знаете, как на него ответить, заверьте его, что вы поможете ему и выясните вместе с наставником, менеджером и ближайшим коллегой, как быть дальше.
4. **Попрощайтесь с гостем.** В то время, как Гость покидает ресторан, попрощайтесь с ним соответствующим образом и продолжайте заниматься своими обязанностями.



7.4 Организация работы на позиции.

Отличная организация работы на позиции включает в себя общее состояние наблюдения за гостями и проактивного отношения к ним для обеспечения А+. Нет магической формулы для организации работы на позиции, но есть несколько принципов и приемов, позволяющих вам избежать ненужных действий.

Эффективная организация работы на позиции гарантирует вам обеспечение А+. В результате использования принципов хорошей организации работы на позиции ваши Гости получают удовольствие от посещения от посещения. У разных гостей разные запросы...но все они ждут исключительного обслуживания

В ресторане обслуживаются разные категории гостей у которых разные потребности и запросы. Некоторые из них таковы:

- Семьи с детьми
- Спешащие бизнесмены
- Пожилые люди
- Инвалиды
- Компании, отмечающие День рождения или другое событие

СколькоGuestей, столько и подходов к обслуживанию каждого.

- “Работайте разумнее, а не больше”** это основная концепция организации работы на станции.
- Объединяйте свои действия и шаги, обслуживая несколько столов.**
- Сначала делайте то, что делается быстро.**
- Делайте то, что нужно, но не будьте навязчивыми.** В начале или в середине обслуживания, когда напиток у гостя выпит уже наполовину, действуйте, предложите еще один. Когда вы видите пустую тарелку, которая точно уже не будет нужна, убирайте ее, не прерывая беседы гостей, чтобы спросить разрешения. **Помните, что стандарты обслуживания в ресторане**, не всегда выдерживаются. Если вы чувствуете, что вы при всех ваших усилиях не укладываетесь во временные стандарты, просите о помощи. Никогда не входите в компромисс по отношению к одному гостю в ущерб другому.
- Ваше понятие о временных стандартах может отличаться от мнения Гостя.**
- Вы на 100% заняты и время проходит быстро – 5 минут могут показаться двумя.
- Когда Вы отсутствуете на своей позиции даже минуту или две, для Гостя они покажутся «вечностью», если ему от вас что-то срочно нужно.
- Продажа посредством предложения как часть работы на позиции.** Неся десерт на один стол, покрутитесь около другого стола, чтобы другие гости увидели, как аппетитно это выглядит и тоже захотели его заказать. Вы просто “работаете мудрее, а не больше!”

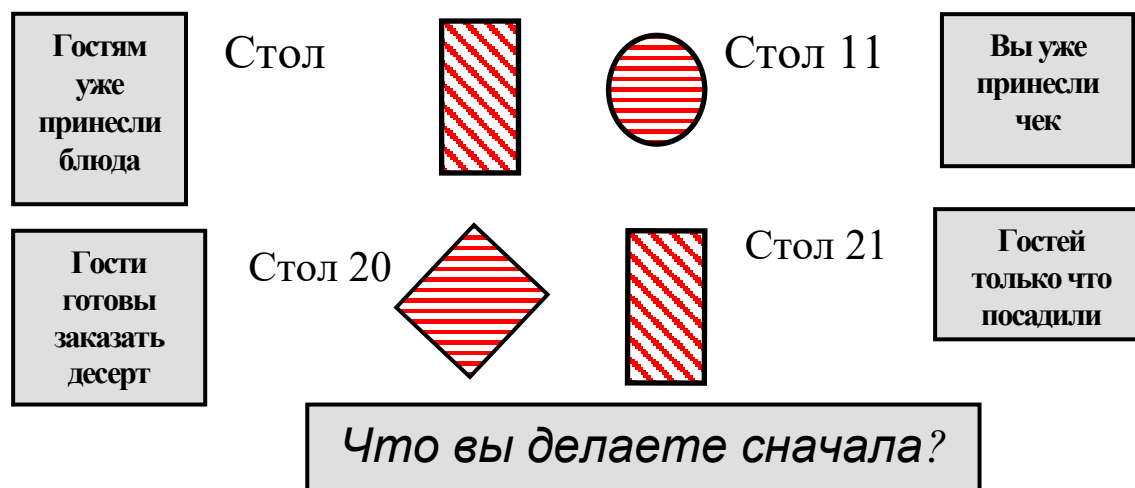
Маленькие «хитрости» при обслуживании более одного стола

Начинайте думать о своей позиции как об одном большом столе.

Пойдете ли вы к столу чтобы спросить одного Гостя о том, что ему нужно, узнаете, чтобы это ни было и принесете Гостю, потом спросите второго Гостя о том, что нужно ему и так по отношению ко всем Гостям за столом? Скорее всего, нет. Обычно не обслуживают всех гостей, сидящих за одним столом отдельно по очереди, а всех вместе, как группу.

Думайте о своей позиции как об одном большом столе. С опытом вы будете делать меньше движений, не суетиться, а продумывать, как эффективно организовать свою работу на уровне А+.

Далее следует пример, как может выглядеть одна позиция:



По этому сценарию, начните с того, на что требуется меньше всего времени:

Стол 10: Только что им принесли блюда. Можно не подходить к столу в течение 3-х минут, потом сделать check back.

- **Стол 21: Гости только что сели.** Остановитесь поприветствовать гостей и представиться, посоветуйте подумать насчет закуски, например, Тех-Мех Tower или Три-в одном и примите заказ на напитки.
- **Стол 11: Гостям принесен чек.** Остановитесь посмотреть, можете ли вы забрать чек на оплату и спросить не нужно ли что-нибудь еще.
- **Стол 20: Гости готовы заказать десерт.** Предложите гостям десерты на выбор, красочно их опишите и примите заказ.
- **Стол 21: Вернитесь, чтобы принять заказ на напитки и,** возможно, уже и на закуски.

-
- Теперь, когда вы уделили внимание каждому из своих столов, вы знаете, что нужно делать и что нужно Гостям. Лучше запишите, что нужно, чтобы быть уверенным, что вы ничего не забудете.
 - Введите текущие заказы в компьютер.
 - Сходите на Сервис бар за напитками.
 - Сходите на Экспо, если заказали, например, экстра-соусы.
 - Вернитесь на позицию и проверьте, что происходит на позиции.

Стол 21: Принесите Гостям напитки.

Стол 11: Принесите слип и кредитную карту или сдачу и закрытый чек, поблагодарите Гостей и пригласите их снова прийти в ресторан.

Стол 20: Идите готовить десерты и принесите их на стол.

Стол 10: осмотрите стол; предложите, если можно, еще напитки и уберите со стола лишние предметы (пустые тарелки, грязные салфетки, и т.д.)

7 приоритетов в работе официанта

Для того чтобы проще ориентироваться в расставлении приоритетов во время работы на позиции, всё вышеперечисленное было сведено в алгоритм, который назвали 7 приоритетов работы официанта. Этот алгоритм выглядит следующим образом:

1. Подойдите к гостю, требующему внимания
2. Рассчитайте гостя
3. Перекройте стол
4. Сделайте «руки» на напитки и блюда своим столам, Check back, Secondary service, Prebussing, Refill
5. Сделайте «руки» на напитки и блюда на столы других официантов
6. Сделайте свои текущие обязанности
7. Помощь всем

Что происходит с Гостями за моим столом, если я получил(а) разрешение на уход?

Время от времени, когда ситуация позволяет, Менеджер отпускает с работы официантов, хостес, фудранеров и бартендеров. Разрешение на ранний уход с работы дается по усмотрению Менеджера.

Обычно обязанности при уходе с работы возлагаются на группы сотрудников или на сотрудников, работающих в определенной секции зала. Ваш тренер расскажет вам больше о том, как распределяются обязанности по уходу с работы в вашем ресторане.

Когда официанты, которые все еще обслуживают Гостей, уже отпущены с работы, требуются специальные действия, чтобы это не повлияло на качество обслуживания.

Если вас отпустили с работы, обязательно:

- Поблагодарите Гостей за столиками, когда вы передаете обязанности по обслуживанию другому официанту.
- Представьте нового официанта Гостям за столиком.
- Закончите обязанности по уходу с работы, которые относятся к вашей станции. Например, пополните всем необходимым или уберите свой участок, приготовьте станцию на 100% для передачи. Ваш тренер объяснит вам, как передавать обязанности и/или столики, когда вы уходите.

Во время передачи, когда сотрудники занимаются своими обязанностями по уходу, важно, чтобы работа ресторана была налажена для успешной работы оставшегося персонала. Каждый работает энергично и помогает другим.

Большие столы

Очень часто в рестораны Ресторан приходят большие компании гостей, по 10 человек и больше. Обслуживание подобных столов носит некоторые специфические моменты.

Когда вы обслуживаете стол, за которым находятся 10 или более гостей следуйте следующим правилам:

1. Обязательно спросите у гостей будет у них один счёт или отдельные счета. Это позволит вам избежать лишних хлопот при процессе расчёта.
2. Пронумеруйте всех гостей в своём блокноте и записывайте заказ каждого гостя отдельно под присвоенной ему цифрой. Это позволит вам предотвратить ошибки при отдаче блюд гостям. Также такая схематичная запись очень пригодится вам если гости попросят отдельный счёт.
3. Предлагайте напитки кувшинами. В этом случае вы повысите выручку ресторана и сократите время обслуживания данного стола.
4. Предлагайте одинаковые блюда. В этом случае поварам будет гораздо проще отдать весь заказ одновременно.
5. Пробивайте сначала напитки и закуски, а лишь затем основные блюда. Это сократит время ожидания гостей. Если гость заказывает одновременно и закуску или салат и основное блюдо поинтересуйтесь что принести в начале. Если есть гости, которые не будут есть закуски, они должны получить свои блюда вместе с теми, кто заказал закуски.
6. Очень важно чтобы все гости за столом получили свои блюда одновременно. Поэтому забирать блюда с Экспо необходимо одновременно. В этом вам поможет работа в команде с другими официантами. Попросите помочь вам столько официантов, сколько потребуется для появления всех заказанных блюд одновременно на столе



7.5 Решение конфликтных ситуаций

Наша цель—обеспечить всем Гостям исключительное настроение, когда они приходят во Friday's. Иногда к вам может прийти Гость, который будет чем-то недоволен. Когда это происходит, лучший способ справиться с ситуацией—понять, что может вызвать положительную реакцию Гостя, и **на месте** сделать все возможное для того, чтобы ему угодить.

Здесь приведена статистика, связанная недовольством Гостей:

- 90% или более тех, кто недоволен обслуживанием, не возвращаются в ресторан.
- каждый недовольный Гость расскажет 9 своим знакомым или даже большему их числу о своем плохом впечатлении от ресторана, возможно, «сгущая краски»
- 13% тех недовольных Гостей поделятся своей историей по крайней мере с 20 другими людьми!
- Гости в 11 случаях более склонны сообщать о своих плохих впечатлениях, чем о хороших.

Хорошие новости в том, что хорошие гости—это те, у кого возникли проблемы в нашем ресторане и чьи проблемы были нами решены на месте, превзойдя все их ожидания.

Только некоторые Гости скажут вам о том, что они не довольны, не все дадут вам об этом знать, что их что-то не устраивает. Они могут тихо сидеть за своим столиком несмотря на то, что они чем-то недовольны, качеством еды, например, и другим. Если вы будете развивать в себе навыки наблюдения и способности предугадывать желания Гостя, вы сможете почувствовать то, что Гость чем-то недоволен.

Ниже перечислены некоторые особенности, обратив внимание на которые, вы поймете, что Гость не совсем доволен своим посещением ресторана:

- Не ест блюдо и не пьет напитки
- Перемешивает еду в тарелке
- Накрывает еду салфеткой
- Допускает грубость или не разговаривает с вами
- Просит пересадить его за другой столик
- Чувствует неудобство и ерзает на стуле
- Вертит головой или ищет глазами официанта

Если вы заметите, что какие-то из ваших Гостей демонстрируют эти признаки, **немедленно** подойдите к нему и предложите свою помощь. Когда вы поймете, что ваш Гость недоволен, выясните, что за проблема, и предпримите шаги для разрешения ситуации в целях удовлетворения Гостей.

После того, как вы выясните, что у Гостя есть жалоба, всегда давайте знать об этом менеджеру.

Большинство Гостей будет вам благодарно, если вы возьмете инициативу на себя, выясните проблему и решите ее, несмотря на то, что это может не входить в ваши обязанности.

Гость замечает униформу, которую вы носите. Гость не видит, за какие еще столики вы ответственны сегодня или на какую работу вас нанимали (официант, бармен и т.д.).

Цель вашей работы в «Ресторан» - сделать так, чтобы у гостя осталось благоприятное впечатление и возникло желание прийти к нам еще. Наше кредо гласит: “Приход любого гостя в наш ресторан мы рассматриваем как возможность предоставить обслуживание и доставить удовольствие”. Мы стараемся предупреждать возникновение проблем, но уж если они появились, пользуемся возможностью показать, на что мы способны. Мы стараемся поступать правильно в глазах гостя, чего бы нам это не стоило. У нас нет плохих гостей, только посетители, которых мы разочаровали и вынудили обратиться к нашим конкурентам.

Все жалобы гостей должны рассматриваться в их пользу.

Разрешение конфликтных ситуаций с гостями - не самая приятная часть вашей работы, а зачастую и самая трудная. Иногда бывает неприятно. Однако, это еще одна возможность завоевать гостя.

Давайте обсудим влияние жалоб гостей на имидж нашего ресторана:

68 % посетителей отказываются от дальнейших услуг из-за равнодушного отношения к ним со стороны владельца, менеджера или кого-либо из сотрудников;

Статистика показывает, что “7 из 10 посетителей снова будут обращаться к вам, если вы разрешите конфликтную ситуацию в их пользу. Если вам удастся сделать это по горячим следам, 95 % клиентов придут к вам опять”.

Как решать проблемы, связанные с жалобами гостей:

1. Гость предъявляет официанту жалобу.
2. Официант решает проблему, принимая необходимые меры.
3. Официант сообщает менеджеру о поступившей жалобе и принятых мерах, чтобы менеджер также мог принести гостю свои извинения.

При решении конфликтных ситуаций с гостями не может быть правильных или неправильных ответов. Важно принимать решения с учетом гарантии качества обслуживания. Единственное правило - это наше кредо, которое гласит:

“Приход любого гостя в наш ресторан мы рассматриваем как возможность предоставить обслуживание и доставить удовольствие. Мы стараемся предупреждать возникновение проблем, но уж если они появились, пользуемся возможностью показать, на что мы способны. Мы стараемся поступать правильно в глазах гостя, чего бы нам это не стоило. У нас нет плохих гостей, только посетители, которых мы разочаровали и вынудили обратиться к нашим конкурентам.”

Существуют ситуации, когда Вам нужно проинформировать гостя, чтобы в следующий раз он не был разочарован. Приведите пример, когда Вам необходимо это сделать.

Например: гость заказывает закуску “Цыпленок по-тайски”. Когда блюдо подано, гость отмечает, что в предыдущий раз в порции было 8 кусков курицы. Вы знаете, что порция состоит из 6 кусков.

Помните: прежде всего необходимо разрешить конфликтную ситуацию в пользу клиента. Извинитесь перед гостем и принесите еще 2 куска курицы. После этого объясните гостю, что Вы поговорили с менеджером, который объяснил, что 6 кусков курицы - стандартная порция для этого блюда. Вы просто хотите, чтобы гость знал это и в следующий раз не был разочарован. Будьте искренни.

Как избежать ошибок

К сожалению, бывают ситуации, когда Гости покидают «Ресторан» и никогда не возвращаются обратно. И будем реально смотреть на вещи, бывают случаи, когда мы делаем не все, что можем, чтобы Гость пришел снова. Давайте рассмотрим некоторые ошибки, которые вы можете допустить при разрешении жалоб гостей:

1. Не принимайте молчание Гостя за одобрение, воспринимайте каждую жалобу серьезно

Каждую ситуацию вы должны рассматривать так, как будто это самая серьезная вещь, которая могла случиться с вашим Гостем, даже если вам она кажется совсем незначительной. Опасность в том, что мы недооценим ситуацию, и Гость почувствует, что мы относимся к его жалобе несерьезно.

2. Использование юмора

Шутка может заставить Гостя подумать, что мы не принимаем всерьез его жалобу. Опасность здесь кроется в том, что мы можем разозлить Гостя, стараясь выйти из ситуации с юмором.

3. Попытки найти оправдание

Гостя не интересуют ваши оправдания. Если мы будем пытаться оправдать задержку в приготовлении блюда, то у гостя возникнет ощущение, что нас не интересуют его проблемы или мы ему не доверяем. Просто выслушайте и извинитесь, затем примите меры.

4. Самозащита

Восприятие жалобы с личных позиций может негативно подействовать на Гостя и привести к тому, что вы примете неправильное решение. Мы хотим, чтобы Гость рассказал нам о том, чем он недоволен!

5. Приводить Гостей в замешательство, доказывая, что они не правы.

Не приводите Гостей в замешательство, это может их только разозлить и ухудшить ситуацию. Не важно, правы они или нет. Цель - заботиться о выполнении их пожеланий.

6. Старайтесь предотвратить жульничество

Одной из наиболее серьезных ошибок является чувство, что Гость пытается получить что-либо даром. При таком отношении вы не можете рассматривать ситуацию с точки зрения гостя и обеспечить Гарантии качества обслуживания. Процент людей, пытающихся “сжульничать”, очень невелик, но, к сожалению, с ними приходится сталкиваться при ведении любого бизнеса.

Лучше что-нибудь подарить, чем вызвать гнев Гостя, который был с вами честен. Может быть, у Гостя не было времени на жалобу. Это трудно определить! Когда мы концентрируем внимание на своих сомнениях в справедливости жалобы Гостя, мы теряем способность рассматривать ситуацию с позиций гостя. Если же вы видите, что жалобы поступают от одного и того же Гостя, обсудите ситуацию с Менеджером.

- Бывают ситуации, требующие немедленного вмешательства Менеджера
- Когда возникает возможность нанесения ущерба (например, Гость нашел в блюде какой-то предмет, откусил и якобы сломал зуб)
- Потребление алкогольных напитков в соответствующем количестве.
- Когда Гость жалуется на сотрудников или на ваше обслуживание
- Гость жалуется на другого Гостя

- Когда на Гостя что-либо проливается
- Когда Гость требует встречи с Менеджером
- Когда вы сделали все, что могли, а Гость тем не менее не доволен
- Когда были совершены многочисленные ошибки
- При решении конфликтных ситуаций с гостями не может быть правильных или неправильных ответов. Важно принимать решения с учетом гарантии качества обслуживания. Единственное правило - наше кредо, которое гласит: «Приход любого гостя в наш ресторан мы рассматриваем как возможность предоставить обслуживание и доставить удовольствие. Мы стараемся предупреждать возникновение проблем, но уж если они появились, пользуемся возможностью показать, на что мы способны. Мы стараемся поступать правильно в глазах гостя, чего бы нам это не стоило. У нас нет плохих гостей, только посетители, которых мы разочаровали и вынудили обратиться к нашим конкурентам.»

Правило LAST

<u>Listen</u> Слушайте.	Гостю необходимо вылить свои эмоции. Будьте понимающими и выслушайте все терпеливо.
<u>Apologize</u> Извинитесь	Выразите свои искренние извинения за причиненные неудобства.
<u>Solve</u> Решите.	Решите проблему как можно быстрее. <i>Не забудьте вовлечь менеджера в процесс решения проблемы.</i>
<u>Thank</u> Поблагодарите	Поблагодарите Гостя за то, что он сообщил Вам о проблеме (это может сделать официант/ка или менеджер).

Listen - Умение слушать

- Смотрите гостю в глаза
- Прислушивайтесь к фактам и чувствам
- Оказывайте гостю повышенное внимание
- Давайте посетителю почувствовать себя важным гостем

Apologize - Всегда приносите извинения искренне

- Иногда гостю достаточно знать, что кто-то в курсе его проблемы, и услышать извинения
- Используйте выражения: «Мне очень жаль, что так случилось. Это не соответствует нашему стилю работы.»

Solve - Демонстрируйте деловой подход

- Демонстрируйте искреннюю заботу о клиенте
- Всем своим видом демонстрируйте гостю ваше участие
- Вы должны выглядеть скромно
- Всегда сохраняйте спокойствие
- Разговаривая с гостем, наклоняйтесь к нему
- Разговаривайте с коллегами тихо (помните, что гости могут услышать вас)
- Смело беритесь за решение конфликтных ситуаций
- Будьте искренними
- Не заставляйте гостя чувствовать неудобство, если он предъявляет жалобу
- Будьте вежливы
- Не обсуждайте похожие или предыдущие жалобы
- Серьезно относитесь к каждой жалобе

Thanks - Поблагодарить гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме

- Мы только выиграем, если гости будут говорить, что мы делаем неправильно
- Поблагодарите гостя за то, что он привлек внимание к проблеме, чтобы мы могли избежать подобных ситуаций в будущем
- В соответствии с нашей Гарантией Качества Обслуживания мы просим гостей сообщать, когда наше обслуживание не соответствует их ожиданиям

Со всеми подробностями объясните суть проблемы вашему менеджеру и попросите его/ее поговорить с вашим Гостем для того, чтобы убедиться, что проблема была разрешена надлежащим образом.

Не делайте следующего...

- Не позволяйте уйти гостю, не предоставив ему высшего уровня обслуживания.
- Не обвиняйте кого-либо в возникновении проблемы
- Не воспринимайте сказанное вам в штыки
- Не спорьте
- Не делайте вид, что не замечаете возникшей ситуацией
- Не проявляйте личные эмоции
- Не давайте гостю почувствовать, что он вам в тягость—многие люди не любят жаловаться.
- Гость или Гости не должен слышать, как вы обсуждаете проблемы с менеджерами и коллегами.

Мы серьезно относимся к мнению наших гостей о нас. Если хотя бы один гость уходит из ресторана недовольным и нам не удалось заметить это, у нас больше никогда не будет возможности принять у себя в ресторане этого гостя когда-либо снова. Если Гость недоволен, и мы быстро обнаруживаем это, у нас есть возможность исправить негативную ситуацию и создать доверие Гостя к нам.



7.6 Пять правил безопасности зала

Все несчастные случаи могут быть предотвращены!

1. НИКОГДА НЕ БЕГАЙТЕ ПО РЕСТОРАНУ.
2. Всегда оповещайте других о том, что вы несете горячую пищу или посуду, повторяя: **“ГОРЯЧАЯ ПИЩА”**. Когда вы оказываетесь позади своих товарищей по работе, всегда ставьте их об этом в известность, говоря: **“СЗАДИ”**. Если вы заворачиваете за угол, говорите: **“УГОЛ”**.
3. Осуществляйте уборку по ходу работы и следите, чтобы поверхности были чистыми, без жира и мусора.
4. Не приносить кассеты со стаканами (чистыми или грязными) в места приготовления блюд
5. Полы должны быть чистыми и сухими. Всегда сразу же вытирайте разлившуюся жидкость. Если вы не можете это сделать, бросьте красное полотенце на место, где пролита жидкость для того, чтобы предупредить других. Если у вас есть подозрение, что в продукт попали осколки разбившегося бокала, немедленно известите об этом Менеджера и ликвидируйте продукт.



7.7 Подача пива

Бутылочное пиво

Бутылочное пиво подаётся гостю в открытом виде и отдельно подаётся замороженный стакан. Если гость предпочитает пить из стакана, то необходимо перелить пиво в стакан и убрать пустую бутылку со стола. Если гость предпочитает пить пиво из бутылки, то соответственно убирается стакан. Если вы вылили не всё пиво в стакан, то подливайте гостю пиво из бутылки по мере необходимости.

Правильная подача бутылочного пива:

1. Когда подаёте бутылочное пиво - ставьте бутылку сразу с замороженным стаканом перед гостем и предложите перелить пиво в стакан
2. Держите под наклоном не только бутылку, но и стакан старайтесь, чтобы бутылка не касалась стенок стакана.
3. Если гость предпочитает пить пиво из бутылки, сразу уберите стакан со стола
4. Никогда не надевайте стакан на бутылку при подаче бутылочного пива.



7.8 Подача вина.

Пожалуй, одним из самых интересных и зрелищным действие в обслуживании гостей для официанта ресторана «Ресторан» - подача вина.

Подача вина - важный и очень красивый церемониал, где особенное значение приобретают, казалось бы, мелкие и незначительные детали. Научиться правильно подавать вино - одна из самых трудных задач для официанта, научиться правильно и красиво подавать вино - означает стать настоящим профессионалом своего дела. Официант, умеющий и правильно, и красиво подать вино, вызывает чувство удовлетворения и создает приятное впечатление об уровне сервиса у тонких знатоков и ценителей вина, а также вызывает восхищение у остальных гостей.

Несомненно, четкость и отточенность движений, точность и церемонность соблюдения всех деталей обряда подачи вина, а также изысканность и красота действий приходят только с опытом. В процессе работы, по прошествии определенного времени, официант узнает много нового о правилах и тонкостях подачи вина, ширятся его познания в области сортов вин, процесса их производства, стран и областей, где они производятся, правил хранения вин и т.д. Источники этой информации могут быть различны: официант может узнавать об этом от своих коллег по работе, от менеджеров и тренеров по сервису, от гостей, из книг и учебников, из наблюдений за работой официантов в других ресторанах. Кроме того, с опытом работы у официанта появляются какие-то свои профессиональные секреты. На начальном же этапе необходимо просто научиться правильно подавать вино, в точности соблюдая все нижеперечисленные инструкции.

В ресторанах концепции «*Ресторан*» для гостей предлагается достаточно широкий ассортимент сухих вин, сладких и полусладких. Все наименования и цены на предлагаемые рестораном вина находятся в меню на специальном листе, который называется «Wine list» (или «Карта вин»).

Как правило, гости затрудняются в выборе вина по карте вин, поэтому обязанность официанта - помочь им в этом.

Для того чтобы успешно решить эту задачу, официанту необходимо знать:

- вкусовые качества вина (кислое, терпкое, столовое и т.п.);
- цены на вина;
- емкость бутылок;
- страну - производитель вина и, желательнее, область, где выращен виноград, взятый для производства этого вина, а также сорт винограда;
- фирму - производитель данной марки вина;
- что белое вино подается к рыбным блюдам, красное - к мясным блюдам, розовое - к птице и десерту;
- что белые и розовые вина подаются охлажденными, красные - комнатной температуры.

В первую очередь предлагайте дорогие вина!

Вкусовые качества и аромат этих вин гораздо богаче, сумейте убедить в этом гостей. Не предлагайте дешевые вина - будьте хорошим продавцом!

Предлагая вино, официанту следует держаться уверенно, но недопустимо давать гостям информацию о вине, не будучи полностью уверенным в ней. Знатоки, попробовав вино, сразу определяют ошибку, что может послужить причиной отказа от вина. Если гость спрашивает о вине что-то, чего официант не знает, официант должен извиниться, после чего уточнить необходимую информацию у менеджера или официанта. Еще лучше - принести и показать гостю бутылку вина, о которой идет речь. Для знатока этого будет достаточно, и вопросов больше не возникнет.

В обязательном порядке официант должен четко повторить заказ на вино!

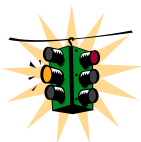
Перед тем как подавать на стол бутылку вина, официант должен досервировать стол бокалами. Протертые и отполированные бокалы под вино хранятся в перевернутом виде на станции официанта. Бокалы с сервис-бара переставляются на поднос. Бокалы следует брать только за ножку так, чтобы на ножке и на самом бокале не оставалось следов от пальцев. На столе бокалы ставятся справа от каждого гостя, напротив кончика ножа. Этот вид сервировки бокалов называется «правый».

После того как стол был досервирован, можно подавать вино. Белые, розовые и игристые вина подаются охлажденными (6-12град.), в кулере. Вина помещают в ведерко со льдом на красное полотенце (в ведерке помимо льда должна находиться вода, чтобы охлаждение бутылки было равномерным). Красное - комнатной температуры (16-22град). Большинство производителей предоставляют данные о рекомендуемой температуре подачи вина на контр-этикетке.

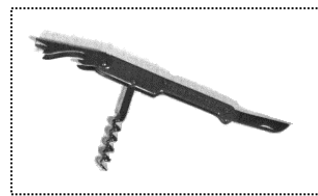
Перед подачей на бутылке вина завязывается так называемый «галстук», сделанный из салфетки. Для того чтобы капли вина не стекали по этикетке.

Красное вино открывается на столе, причем бутылку нужно поставить на красную сервировочную салфетку.

Для того чтобы правильно открыть бутылку вина, официанту потребуются нарзанник (специальный прибор для открывания бутылок) и ручник.



Нарзанник. Необходим каждому официанту. Состоит из ручки, штопора, ножа и упора, конструктивно соединенного с открывалкой для металлических пробок.



Процесс открывания вина

1. Перед тем как приступить к открыванию бутылки вина, необходимо принести бутылку на красном полотенце, или в ведрке продемонстрировать этикетку вина и представить его гостю, заказавшему вино, и получить его подтверждение, что это именно то вино, которое он заказал. Для этого официант ставит бутылку на левую, застеленную красным полотенцем, руку, так, чтобы гости могли видеть этикетку, и с левой стороны показывает бутылку гостю, заказавшему вино. Бутылка при этом опирается на три средних пальца левой руки (через ручник), а большим пальцем бутылку слегка придерживают. Правой рукой разрешается слегка придерживать бутылку около горлышка.
2. После того как гость убедится, что это именно то вино, которое он заказал, и даст свое разрешение открыть его, бутылка ставится на стол (или в ведерко для льда, если это белое или розовое вино) таким образом, чтобы этикетка была обращена к гостю, заказавшему вино.
3. Официант достает нарзанник, открывает нож и срезает им фольгу или полиэтилен, которыми обтянуто горлышко бутылки. Срезать надо аккуратно, ровно по верхнему краю, вокруг горлышка, двумя движениями. Не надо «пилить» ножом фольгу или полиэтилен, движение должно быть режущее. Срезанную часть фольги официант убирает в карман своего фартука.

При срезании плёнки ни в коем случае нельзя поворачивать бутылку, дабы не поднять со дна возможный осадок, а этикетка должна быть все время обращена в сторону гостя, который заказал вино.

4. Официант убирает нож нарзанника и открывает штопор и упор.
5. Штопор ввинчивают в пробку строго вертикально, без перекосов, по центру пробки. Не нужно с силой вдавливать язычок штопора в пробку - для того чтобы штопор правильно и плавно вошёл в пробку, просто нажмите на 1-ый виток пальцем. В противном случае пробка может раскрошиться что послужит причиной отказа Гостя от бутылки. Этикетка бутылки при открывании вина должна всегда смотреть на гостя, так как она является визитной карточкой вина. Штопор должен входить в пробку так, чтобы над пробкой остался ровно 1 виток.

6. Упор нарезанника специальными выступами упирают в горлышко бутылки так, чтобы эти выступы не повредили пробку при вытаскивании. Используя рычаг, официант правой рукой начинает потихоньку вытаскивать пробку, следя за тем, чтобы пробка выходила из бутылки строго вертикально, иначе ее можно сломать. Убедившись, что пробка начала двигаться, официант вытягивает ее примерно на 3/4 и взяв ее салфеткой осторожно вытаскивает до конца, не допуская хлопка.
7. Держа пробку, обернутую салфеткой, в левой руке, официант выкручивает из нее штопор нарезанника. Пробка ставится на стол рядом с бутылкой или рядом с кончиком ножа того гостя, который заказывал вино.
8. После того как бутылка открыта, официант берет ее в правую руку, ближе к донышку, не закрывая при этом этикетку, которая должна быть обращена к гостю. Подойдя к гостю, заказавшему вино, с правой стороны, официант наливает ему немного вина в бокал (примерно на 2-3 глотка) для пробы.
9. Гость пробует вино, и если его аромат и вкусовые качества удовлетворяют гостя, дает разрешение разлить вино остальным гостям.
10. Официант, дождавшись разрешения, разливает вино остальным гостям, соблюдая при этом правила этикета. Гостю, заказавшему вино, наливают в последнюю очередь.
11. Красное вино наливают примерно на 2/3 емкости бокала, а белое и розовое - чуть меньше половины бокала.
12. Чтобы после того, как официант закончит наливать вино в бокал, оставшаяся на горлышке капля не стекала по бутылке, ее необходимо «ловить». Делают это следующим образом: после того как официант налил вино в бокал, он слегка приподнимает бутылку и поворачивает ее по часовой стрелке. Капля при этом растекается по окружности горлышка.

Не допускайте попадания капель на этикетку бутылки!

При подаче вина необходимо учитывать следующее

- Если после того, как вино было разлито всем гостям, бутылка не опустела до конца, ее ставят обратно на стол (или в ведерко для льда, если это белое или розовое вино).
- Если гости заказали бутылку другого вина, официанту необходимо заменить бокалы на чистые. В том случае, если заказали, то же вино, что и раньше, официант приносит только один чистый бокал - тому гостю, который будет пробовать вино. Другим гостям можно доливать вино в бокалы, из которых они уже пили.
- Если нет возможности налить вино с правой стороны, нужно сделать это с левой стороны левой рукой.
- Гость может отказаться от вина

К вину официант должен предложить минеральную воду.

Подача шампанских и игристых вин.

Перед подачей шампанского или игристого вина необходимо досервировать стол бокалами. В ресторанах концепции «Ресторан» эти вина подаются в бокалах «Tulip». Перед подачей бокалов на стол нужно проверить их на качество полировки. Правила сервировки бокалами для шампанского аналогичны правилам сервировки, изложенным в главе «Подача вина». Шампанские и игристые вина приносят и демонстрируют гостю так же, как и остальные вина (см. «Подача вина»).

Получив разрешение открыть бутылку, официант должен выполнить следующие действия:

1. Поставить бутылку в ведерко для льда обернув его ручником, не встряхивая ее и не направляя на гостя.
2. Не выпрямляя бутылку, удалите фольгу, некоторые производители снабжают её специальной лентой, расположенной под кольцом (утолщением в верхней части горлышка). Тогда достаточно взяться за её кончик и сорвать круговым движением, как это делают с пачкой сигарет. При отсутствии ленты воспользуйтесь ножом нарезанника, обрезав фольгу опять-таки под кольцом. Некоторые производители оставляют в фольге отверстие, через которое продевают кольцо уздечки (мюзле). В этом случае уздечка снимается вместе с фольгой.
3. Открутите проволочную уздечку и при отсутствии сильного давления на пробку осторожно удалите её. Охватив одной рукой горлышко бутылки, другой возьмитесь за пробку и, если она не выходит сама, начните слегка крутить бутылку. Когда почувствуете, что пробка выходит, придержите её рукой. Смысл всей операции состоит в том, чтобы избежать хлопка, который считается неуместным и, главное, приводит к потере шампанским углекислого газа, что ухудшает его вкусовые качества. Подтверждением грамотности ваших действий служит «выдох» (не выстрел) бутылки.
4. Разлить шампанское на 2/3 бокала. Правила разлива шампанского такие же, как и вина, но шампанское не дают предварительно пробовать и наливать его следует маленькими порциями, в 2 приема. Никогда не наполняйте бокал до краёв: гость не почувствует букета вина.
5. Закончив, поставьте бутылку в ведерко со льдом и вновь обернуть его ручником.

При подаче шампанского следует помнить, что возможен случай, когда пробка может “выстрелить” из бутылки. Не допускайте этого, контролируйте ситуацию! Шампанские и игристые вина подают так же, как обычное вино, но разливают без предварительной дегустации гостями, и при наполнении бокала наливают вино в два этапа, чтобы пена слегка опала.

При продаже шампанских и игристых вин бокалами, бутылка закрывается специальной металлической пробкой. Ваш наставник покажет вам подобную пробку и научит ею пользоваться.

Доливать вино или шампанское должен только официант. Случай, когда гости сами доливают себе вино или шампанское, является грубейшим нарушением официантом правил обслуживания гостей, принятых в компании.



7.9 Продажа алкогольных напитков.

Политика двойных напитков

Наши цены на двойные напитки:

Когда заказывают двойной напиток, мы назначаем двойную цену..

Есть две цели такой политики:

1. Мы не хотим создавать стимулы нашим Гостям для того, чтобы они напивались.
2. В коктейлях и взбитых напитках добавление еще одной порции спиртного изменяет вкус. Стандартные рецепты приготовления—самый лучший путь при продаже напитков Гостям.

Если Гость заказывает двойной напиток, объясните его цену и информируйте их, что мы не рекомендуем заказывать такой напиток. если гости настаивают на подобном напитке; информируйте менеджера.

Какие задачи относятся к продаже алкогольных напитков?

Обеспечение Гостей алкогольными напитками включает:

- Знания, как предотвратить отравление Гостей.
- Определение, где и когда прекратить обслуживание Гостя.
- Проверка документов у любого Гостя до 30 лет.

- Знания, какие действия предпринимать по отношению к пьяному Гостю.
- Понимание, как рекламировать ликер, пиво или вино.
- Описание ликера, пива и вина (LBW).
- Описание ингредиентов алкогольных напитков.
- Увеличение продаж алкогольных напитков.
- Получение заказа Гостя на алкогольные напитки на Сервис-баре.
- Подача алкогольных напитков в правильной посуде и с правильными приправами.
- Открытие бутылки вина и подача вин Гостям.

Когда необходимо попросить у Гостя документы, удостоверяющие личность?

Политика ресторана состоит в том, чтобы требовать у каждого Гостя, который выглядит моложе 18 лет, документы, удостоверяющие личность с фотографией. В некоторых ресторанах документы требуют у любого Гостя, который заказывает напиток, содержащий алкоголь. Ваш тренер обсудит политику ресторана с вами.

Помните, что у нас считается незаконной продажа алкоголя молодым людям. (законом он определяется как человек моложе 18 лет.)

Если вы обслуживаете Гостя, который выглядит моложе 18 лет или политика вашего ресторана подразумевает требование документов у каждого Гостя, заказывающего алкогольные напитки, примите заказ, включая все заказы на алкоголь и попросите у Гостя документы перед тем, как отдать заказ официанту.

Вы можете сказать примерно так:

“Наши Ultimate Margaritas прекрасные напитки. Перед тем, как я отдам заказ в бар, могу я попросить у вас документы, пожалуйста?”

“Я думаю, вам понравится это вино. Перед тем, как я принесу вам вино, могу я взглянуть на ваши документы, пожалуйста?”

Иногда Гости могут возмущаться вашими просьбами предъявить документы. Извинитесь за неудобства и проинформируйте Гостей, что в ресторане все Гости, которые выглядят моложе 18 лет, должны показать документы, удостоверяющие личность.

Если Гость отказывается от предъявления документов, скажите, что вы в таком случае не можете продать ему алкогольные напитки и попросите менеджера подойти к столику, чтобы ответить на какие-либо вопросы.

Чтобы прервать обслуживание, следуйте этим советам:

- Подождите, пока Гость сделает заказ, а потом отказываете в обслуживании.
 - Не нападаете на Гостя, говоря ему заранее «это ваш последний заказ».
 - Будьте вежливы и не огорчайте Гостя.
 - Никогда не позволяйте Гостям напиваться.
 - Воспользуйтесь помощью других, сидящих за столиком, если необходимо.
 - НЕ меняйте своего мнения; НЕ торгуйтесь с Гостем за еще один напиток.
 - Будьте терпеливы и сохраняйте спокойствие.
 - Если возможно, вовлеките менеджера в этот процесс.
-

Хост/Хостесс



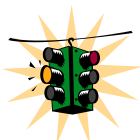
Глава 8 Станция хост/хостесс.



В данной главе представлена информация об открытии и закрытии станции хост/хостесс.



8.1 Открытие станции хост/хостесс.



Хост/Хостесс - приветствуют и усаживают за столик наших Гостей.

Станция хост/хостесс это место встречи приходящих в ресторан Гостей. Это место работы снабжено всем необходимым для обслуживания Гостей и для того, чтобы им было настолько удобно, насколько это возможно.

При открытии станции хостесс:

- **Вымойте все поверхности тряпкой с моющим средством.**
 - Протереть стекла дверей входа (с обеих сторон)
 - Протереть двери (с обеих сторон, ручки, особое внимание обратить на низ дверей), проверить качество и наличие наклеек
 - Протереть доску информации и стенд для журналов
 - Протереть стойки для газет
 - Протереть фонари у входа
 - Вычистить пепельницу - уборщица
 - Подмести и протереть пол в тамбуре – уборщица
 - На окнах не должно быть грязных пятен и полос
 - Отполируйте медные детали
 - Смажьте дверные петли, если они скрипят
- Подметите фойе
- Протрите все выступающие части окон (включая разделительную линию бара)
- Выбросите мусор
- Протрите и приведите в порядок телефонную зону
- Протрите и приведите в порядок станцию хостесс
- Помойте и вновь заполните витрину (если необходимо)
- Протрите вентиляторы и бра
- Проверьте, все ли шарики закреплены
- Протрите детские стулья
- Опустошите все мусорные корзины
- Протрите все предметы, висящие на стене
- Вытрите спинки и поручни стульев, стоящих в фойе

- Проверить наличие свежих газет
- Проверить наличие новых журналов и цен на них
- Проверить меню и заменить в случае порчи
- Проверить наличие карандашей, разукрашек и анкет кандидатов на работу *
- Проверить наличие запасных папок, листов и вкладышей для меню, рекламных проспектов
- Надуть шарики для детей
- Лист ожидания

Снабдите место работы предметами, перечисленными ниже:

- Достаточное количество меню
 - Ланч
 - Стандартное меню
 - Детское меню
 - Бранч
 - Специальные предложения
- Цветные карандаши
- Плэйсмессы для детей
- Брошюры о ресторане/фирме
- Спички
- Леденцы для гостей
- Зубочистки
- Пепельницы

Здесь содержится список предметов, содержащихся на станции хостесс. Эти предметы необходимы для обеспечения эффективной работы персонала зала.

- План ресторана
- Разделение официантов по позициям на смену с именами
- Лист ожидания
- Ручки, маркеры, мелки.
- Лист передачи информации
- Анкеты приема на работу
- Список должностей
- How to Book Host/Н

Наши меню - визитная карточка ресторана. Чистое меню дает гостю первое положительное впечатление о нашем ресторане и стандартах чистоты.

В процессе подготовки станции хостесс проверьте все меню, чтобы убедиться в их опрятности и чистоте.

Ниже приведен чек-лист, который вы можете использовать при проверке меню, перед началом рабочего дня.

- Протрите каждую страницу меню с двух сторон, от уголка до уголка.**
Используйте чистую, белую, слегка влажную тряпку.
- Каждое меню должно выглядеть новым и чистым.** Проверьте каждую страницу на наличие разрывов, пятен, складок и других факторов, ухудшающих внешний вид меню.
- Проверьте рекламные вкладыши,** чтобы удостовериться, что указанные в них даты не устарели.
Правильно сложите меню, аккуратно поставьте их вертикально, чтобы затем его было удобно вручить Гостю.



8.2 Обязанности по работе со станцией Хост/Хостесс в течении смены и закрытии зала.

Обязанности Хоста/Хостесс в течении дня

Помимо встречи и рассаживания гостей, Хост/Хостесс имеет некоторые другие обязанности в течение дня:

- Поддержание порядка на станции Хост/Хостесс.
- Сбор папок меню из ящиков для меню, расположенных в залах ресторана.
- Сообщение количества открытых меню на Экспо.
- Предупреждение сотрудников Экспо о больших посадках.
- Заполнение доски специальных предложений.
- Поддержание порядка на столике для гостей и на стендах для газет

Иногда Вы еще помогаете кандидатам на работу.

В случае если заканчивается необходимый материал, обратиться заранее к менеджеру, и оповестить его для осуществления дальнейшего заказа.

Хорошо организованная станция Хоста/Хостес может во многом обеспечить хорошую работу смены, особенно во время напряженных периодов дня. Во время своей смены убедитесь, что ваша станция обеспечена меню и всем необходимым, чтобы Вы выполняли обязанности быстро и эффективно. Смотрите раздел «Обязанности по открытию» для контроля за этой территорией ресторана.

Запасы меню на станции Хоста/Хостес будут сокращаться, по мере того как гости будут рассаживаться. После того, как официант примет заказ у гостя, меню кладутся в ящики для меню, удобно расположенные по всему ресторану.

Когда вы возвращаетесь после рассаживания Гостей, соберите меню из ящиков и верните их на станцию. Перед тем, как сложить их, проверьте каждое меню на чистоту, протрите их тщательно и разместите их' лицевой частью к себе так, чтобы они были готовы для передачи Гостям.

Количество «открытых меню»

Количество открытых меню равно количеству меню, которые в данный момент используются гостями, еще не сделавшими заказ. Количество открытых меню сообщается на раздачу чтобы помочь сотрудникам кухни быть готовыми к предстоящему потоку заказов.

Чтобы посчитать количество открытых меню, пройдите по ресторану и посчитайте количество рассаженных гостей и передайте с сотрудником, идущим на Экспо их количество.

Обычно количество открытых меню сообщается во время большого потока гостей. Ваш наставник расскажет Вам, как часто это делается в Вашем ресторане.

Всегда сообщайте на кухню о приходе компании более 8 человек, в дополнение к количеству открытых меню

Кандидаты на работу

Время от времени Гости будут спрашивать о заполнении анкеты о приеме на работу в ресторан.

Ваш тренер покажет вам, где хранятся бланки анкет

- Предоставьте кандидату бланк анкеты о приеме на работу на соответствующую должность и предложите ему ручку.
- Посадите кандидата за стол.
- Немедленно сообщите менеджеру, что кандидат на работу ждет.
- Никогда не говорите, что ресторан не принимает заявки на работу. Мы всегда ищем квалифицированных работников, чтобы поднимать уровень работы нашей команды.
- Передавайте телефонные звонки кандидатов менеджеру.
- Попрощайтесь с кандидатом на работу так же, как с любым почетным Гостем.

Обязанности для 1-, 2-, 3-, или 4-х человек на станции Хоста/Хостес?

Из-за различных объемов работы в различных ресторанах на станции Хоста/хостес в определенное время могут работать от 1 до 4 человек.

Здесь представлено распределение обязанностей, основанное на количестве одновременно работающих Хостов/Хостесс. Ваш тренер объяснит вам эти обязанности в деталях.

Один человек

Рассаживает всех Гостей. Если вам необходимо отойти от двери, чтобы рассадить гостей или по другой причине, сообщите об этом официантам на ближайших позициях ко входу, чтобы они могли приветствовать Гостей в ваше отсутствие.

Два человека

Используя план зала, разделите зал на две части по диагонали.; рассаживайте Гостей по очереди каждый на свою половину. К тому же каждый Хост/Хостес ответственен за ответы на звонки.

Три человека

Один из Х/Х приветствует Гостей. Он или она стоит у двери, приветствуя Гостей и фиксируя имена гостей в Листе Ожидания, если есть очередь за столиками. Тот, кто приветствует, также может рассаживать Гостей за столики, близкие к двери, и поддерживать доброжелательную атмосферу у входа.

Другие два человека рассаживают Гостей. Они делят ресторан на две части (по диагонали) и рассаживают Гостей. Те, кто рассаживают, оповещают стоящего у двери, о том, что столик освободился.

Четыре человека

Один человек приветствует Гостей, стоя у дверей, заполняя Лист Ожидания, и руководит ситуацией в зале.

Два человека рассаживают Гостей, делят ресторан на две части (по диагонали) и рассаживают Гостей и передают информацию, как и в случае с персоналом 3 человека.

Четвертый обеспечивает обслуживание и информирование Гостей у входа и ответственен за поддержание дружелюбной атмосферы у входа. Время от времени, когда время ожидания больше, чем предполагалось, этот Хост/Хостес может предложить Гостям безалкогольные напитки или блюда на пробы, чтобы поддержать позитивную атмосферу,



Глава 9 Обслуживание гостей.



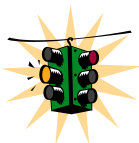
Давайте познакомимся с работой Host/Hostess! В этом разделе представлена информация для персонала зала, касающаяся обязанностей Хостесс/Хост.

Вы научитесь, как:

- ВстречатьGuestей и усаживать их за столик.
- «Читать» Guestей, чтобы успешно предвидеть их желания.
- Усаживать Guestей, используя принцип ротации (равномерного рассаживания guestей всем официантам).
- Использовать лист ожидания.
- Выполнять каждодневные задачи и обязанности.
- Обеспечивать дружелюбную атмосферу на входе в ресторан.
- Прощаться с Guestями, когда они покидают ресторан.

Вашей задачей как Хост/Хостесс является создание великолепного, первоклассного впечатления у каждого Guestя, который входит в ресторан, звонит к нам или получает заказ с доставкой. В дополнение вашей задачей является обеспечения положительного первого впечатления о дружественной атмосфере «Ресторан», прекрасном обслуживании и высоких стандартах сервиса.

Ваш успех или неудача становятся очевидными в момент Вашего общения с посетителями. Мы называем подобную возможность - моментом истины.



Момент истины - это любой момент общения, в результате которого формируется мнение о «Ресторан»



9.1 Приветствие гостей.

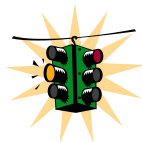
Приветствие Guestей, когда они входят в ресторан—это ваш первый шанс создать прекрасное первое впечатление у наших Guestей. Приветствие, которое направлено Guestю, должно вызвать у него теплые чувства при входе в ресторан.

Все следующие рекомендации способствуют тому, что Гости чувствуют себя комфортно в нашем ресторане:

- Открывайте двери для Guestей
- Быстро приветствуйте Guestей
- Говорите первым
- Представьтесь
- Используйте различные выражения для приветствия
- Поддерживайте зрительный контакт с Guestями
- Улыбайтесь
- Используйте позитивный язык жестов

Целью в Ресторане является приветствие Guestей в течение 30 секунд после их входа в ресторан.

Язык жестов



Язык жестов - метод, используемый персоналом зала, чтобы молча информировать Хост/хостесс у двери, что столик готов и количество мест за ним подходит.

Перед тем, как сказано слово, язык жестов уже посылает сигнал. Гости поймут ваш язык жестов, перед тем как услышат, что вы скажете. Демонстрируйте позитивный язык жестов, делая следующее:

- Всегда улыбайтесь.
- Сохраняйте осанку; будьте внимательны и готовы. Не облакачивайтесь на косяк двери.
- Стойте лицом к дверям.
- Всегда поворачивайтесь лицом к Гостям, когда разговариваете с ними; не разговаривайте с Гостем через плечо.

Использование этого метода коммуникации ускоряет процесс рассадки Гостей до уровня, когда Гости садятся за столик настолько быстро, насколько это, возможно, после того, как он освобождается.

Работники зала подают сигнал рукой, показывая столько пальцев, сколько свободных мест за столиком. Четыре пальца указывают на то, что столик на четверых свободен, два пальца - что столик на двоих и т.д.

Способы приветствия

Важно использовать несколько приветствий. Обязательно улыбайтесь во время приветствия Гостей — улыбка, придаст тону вашего голоса больше дружелюбия. Имейте ввиду, что вы можете изменить неудачный день гостя в лучшую сторону; ваша улыбка может быть единственной, которую Гость видел за день.

Некоторые примеры приветствий:

- «Добро пожаловать в «Ресторан»
- «Как у вас сегодня дела?»
- «Хорошо, что вы пришли – мы рады, что вы посетили нас сегодня вечером.»
- «Проходите, пожалуйста, у нас сегодня отличные специальные блюда.»
- «Добрый вечер, что мы можем сделать для того, чтобы ваш ужин сегодня стал незабываемым?»
- «Добрый вечер, это ваш первый визит в «Ресторан»?»
- «Ваши дети бесподобны.»
- «Добро пожаловать, рады видеть Вас снова у нас!»

Когда вы приобретете опыт в приветствии Гостей, вы можете использовать некоторые приветствия снова и снова. Помните, что ваши приветствия должны быть свежими, искренними и поднимающими настроение каждому Гостю, входящему в ресторан.



9.2 Чтение гостя.

Чтение Гостя означает, что вы:

- Предвосхищаете желание Гостей – узнавайте их желания до того, как их озвучат
- Задавайте вопросы
- Предоставляете Гостям дополнительный сервис, чтобы они чувствовали себя комфортно и «как дома»
- Рассаживаете Гостей за соответствующие столики

Разные люди приходят в «Ресторан», по различным причинам. Хост или хостесс первыми встречают всех Гостей, входящих в ресторан и у них есть возможность использовать тон голоса, располагающий к приятному впечатлению Гостя о ресторане. Когда у Гостя приятное впечатление, существует большая вероятность, что Гость вернется в ресторан снова.

Здесь содержатся некоторые советы для ознакомления и обеспечения превосходного обслуживания Гостям:

Смотри за...	Что делать...
Детьми на вечеринке	Предложите ребенку шарик; раздайте детям фломастеры и альбомы.
Гость с палкой или опирается на чью-либо руку.	Спросите Гостя, имеет ли он предпочтения по поводу того, где сидеть; например, у окна, на диванчиках и т.д.
Портфель	Подтвердите портфель; спросите, может быть, Гость предпочитает столик побольше, где она/он смогли бы свободно разместиться.
Гость принес с собой книгу	Спросите, хотел бы Гость сесть в тихом месте.
Подарки/цветы	Спросите, отмечает ли Гость какое-либо событие.
Гость плохо слышит	Не говорите, пока не поймаете внимание Гостя и смотрите ему в лицо. Говорите медленно и разборчиво; пользуйтесь карандашом и бумагой, когда общаетесь с Гостем.
Пожилой Гость	Помогите с пальто и вещами. Говорите Гостю о ступеньках, когда ведете его к столику.
Гость-инвалид	Спросите Гостя, есть ли у него предпочтения по поводу, где сидеть; посадите Гостя там, где нет большого количества посетителей.
Гости, одетые в спортивные майки и бейсболки	Предложите Гостям сесть в баре так, чтобы они могли смотреть игру, пока едят.
Гости, громко разговаривающие, веселые.	Подтвердите, что ваши Гости выглядят так, как будто хорошо проводят время!

Помните, что надо быть особенно внимательными к желаниям Гостей с физическими недостатками.

Наблюдая и разговаривая с вашими Гостями и замечая их реакцию, вы сможете узнать, как ваши Гости хотят, чтобы к ним относились. Используйте время приветствия, чтобы узнать больше о ваших Гостях с тем, чтобы мы могли удовлетворить и превзойти их ожидания.

Ниже приведены примеры вопросов, которыми вы можете воспользоваться, чтобы узнать вашего Гостя:

- *«Вы как будто немного спешите, вы торопитесь сегодня?»*
- *«Вы празднуете какое-то событие? Кто именинник/ца?»*
- *«В баре есть телевизор, вы хотели бы посмотреть игру, пока ужинаете?»*
- *«Я вижу, вы принесли с собой деловой портфель. Вы предпочитаете уединенное местечко, чтобы заняться работой, пока вы едите ланч?»*

После того, как вы собрали информацию о Госте, вы можете предпринять дополнительные меры, чтобы Гости чувствовали себя комфортно, как дома. Например, запомните имена детей и поговорите с ними также, как вы разговариваете с родителями. Осторожно спросите взрослых, можно ли дать ребенку/детям шарики; предложите ребенку/детям разноцветные шарики на выбор. Такая утонченная вежливость поразит Гостей.



9.3 Рассаживание гостей.

Помните, что наша цель посадить Гостей за столик в течение 30 сек. после приветствия. Когда вы приветствуете Гостей, вы можете следовать некоторым шагам, позволяющим определить, где и как посадить Гостя. Ниже представлены эти шаги:

Шаг 1

Определите количество Гостей на вечеринке и выясните, где они хотели бы сидеть.

«Столик на четверых? Вы курите?»

Шаг 2

Возьмите необходимое количество чистых меню для Гостя(ей).

Шаг 3

Попросите Гостей пройти с вами к их столику; не оставляйте Гостей у двери, ожидая, что они последуют за вами.

"Мистер Джонс, ваш столик готов. Пожалуйста, следуйте за мной"

Шаг 4

Проводите ваших Гостей к их столику; идите рядом с Гостями.

Шаг 5

Посадите Гостей за чистые, крепко установленные столики. Не извиняйтесь за местоположение столика. Если Гость требует замены столиков, быстро выполните просьбу.

Шаг 6

Выдвинете стулья для Гостей. Перед тем, как посадить Гостей, отодвиньте лампу тиффани, чтобы Гости не повредили головы.

Шаг 7

Если дети тоже пришли, сначала посадите взрослых, затем быстро вернитесь с высокими стульями или мягкими стульями и шариками. Всегда сообщайте вашим Гостям, что вы вернетесь перед тем, как отойти от столика. Не ставьте высокие стулья на выпуклости, это очень опасно для ребенка.

Шаг 8

Откройте меню на странице Закусок и предложите меню Гостям.

Шаг 9

Уберите лишние приборы и салфетки со стола.

Шаг 10

Если возможно, передвиньте конDIMенты на свободную часть стола.

Шаг 11

Используйте специальную лексику, предлагайте напитки, например, *«могу я предложить вам для начала Алтимейт Маргариту со льдом?»*

Расскажите о специальных предложениях дня (например, суп дня, промоушены). *«наш специальный суп сегодня—брокколи с сыром. Он сделан из брокколи и расплавленного чеддара и Американских сыров.*

Шаг 12

Представьте официанта по имени.

«вашим официантом сегодня будет Карэн»

Шаг 13

Пожелайте Гостям приятных впечатлений перед тем, как отойдете от столика.

«приятного ужина, Карэн будет рядом с вами.»

Шаг 14

Если официанта/тки не видно в поле зрения, известите его/ее, что Гости уже сели за столик.

Помимо вопроса о том, курит ли Гость или нет, вам необходимо определить, есть ли у Гостя специальные запросы.

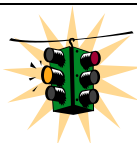
Разные гости предпочитают определенные столики по разным причинам. Самый лучший путь гарантии того, что Гости сядут за подходящий столик - это спросить их, имеются ли у них предпочтения. Обычно вы сможете услышать следующие ответы:

- «Местечко по-тише»
- «Где-нибудь подальше от детей»
- «Поближе к телевизору»

Вы также можете использовать любые подсказки, которые вы уяснили, когда приветствовали и «читали» Гостя, чтобы помочь себе в решении, куда посадить Гостя. Например, если ваш Гость пришел с книгой и без компании, дайте ему знать, когда освободится столик в тихом уголке ресторана.

Ваш тренер поможет вам в определении места для Гостей с дополнительными запросами или гостей-инвалидов.

Ротация позиций



Ротация позиций - система, используемая для того, чтобы быть уверенными, что Гости рассажены в сменяющихся друг друга позициях официантов; ни одна позиция «не загружается».

Ниже приведены некоторые рекомендуемые шаги, которым необходимо следовать, когда вы пользуетесь ротацией позиций при рассаживании Гостей:

- Ориентируйтесь на план зала и ротацию позиций в определении того, куда рассаживать каждую партию Гостей.
- Распределите партии Гостей по позициям ресторана в соответствии с предпочтениями Гостей или специальными их просьбами.
- Если на позиции официанта сидит большая компания Гостей, воздерживайтесь от посадки Гостей на эту позицию до тех пор, пока официант, обслуживающий их не сможет уделить полное внимание новой посадке.

Когда вы рассаживаете Гостей по различным позициям, ориентируйтесь также на способности официантов/ток, которые должны работать в эту смену. В то время, как один официант может обслуживать большие компании гостей или множество столиков, другой пока еще недостаточно опытен, чтобы эффективно обслуживать большие группы Гостей.

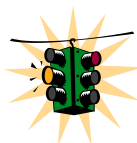
По необходимости вам может понадобиться двойная и тройная посадка Гостей на позиции официантов/ток. Когда это происходит, помогите официанту/тке, доставляя напитки и, предлагая закуски и затем, оповещая официанта/тку.

Ваш тренер покажет вам на примерах, когда возможна двойная и тройная посадка.



9.4 Рассаживание по листу ожидания.

Во время напряженных моментов столики могут быть заняты, и наших Гостей приходится просить подождать свободного столика. В этой теме вам будет рассказано, как пользоваться листом ожидания для рассаживания Гостей в этих условиях.



Лист ожидания – лист, в который заносятся имена гостей и время их прихода, он используется, когда в ресторане нет свободных мест и Гости должны ждать пока освободятся столики.

В ресторане «Ресторан» Гостей рассаживают по принципу первый пришел - первый обслуживаешься. Когда столиков надо ждать, мы используем листы ожидания. Лист ожидания используется для того, чтобы:

- Обязательно рассаживать каждую компанию Гостей по очереди в порядке их прихода
- Убедить Гостей, что они не будут упущены из виду или забыты.
- Эффективно организовывать Гостей, используя программу быстрого рассаживания.

Использование листа ожидания

Великолепное обслуживание Гостя предполагает уделение такого же внимания каждому Гостю так, как бы вы обслуживали их, если бы посетителей было немного. В использовании листа ожидания, придерживайтесь следующих шагов:

1. Сразу же приветствуйте каждого Гостя. Убедитесь, что вашим Гостям не надо ждать, только лишь занесите их имена в лист ожидания.
2. Храните лист, когда не используете его, чтобы вы могли приветствовать и общаться с вашими Гостями.
3. Известите Гостей о времени ожидания в позитивной манере.

«На данный момент у нас все толы заняты. Вам необходимо подождать всего лишь 20 минут. Вы могли бы присесть в баре и заказать себе аперитив, я приду и приглашу вас за столик, как только столик освободится.»
4. Напишите имя Гостя на листе ожидания. Обязательно запишите номер компании и предпочтения в отношении того, где сесть, и другую информацию, которая должна содержаться в листе ожидания.
5. Сообщите действительное время ожидания вашим Гостям.
6. Отправьте Гостей в ту часть ресторана, где можно подождать, или в бар, как они захотят. Обязательно отметьте, где Гость будет вас ждать.

Вы можете также захотеть отметить какие-либо отличительные черты, например цвет одежды, количество детей, спортивную символику, которые помогут вам узнать ту компанию Гостей, для которой уже свободен столик.

7. Когда столик освобождается, известите Гостей, что их столик свободен.

«Николай, ваш столик ждет вас.»
8. Зачеркните строку, содержащую номер компании Гостей в листе ожидания, чтобы подтвердить, что эти Гости уже рассажены.
9. Отметьте время, в которое Гостей посадили за столик, для того чтобы рассчитать время ожидания для следующих Гостей.

Оценка определения времени

Лучшим инструментом для оценки правильности определения времени ожидания является сам Лист Ожидания.

Во время смены отметьте время, когда Гости входят в ресторан, и количество времени, которое они ждут, чтобы сесть за столик. Когда входит компания из двух человек, проверьте время, которое ждала последняя компания из двух человек. Это лучший метод подсчета.

Например, каждая компания из двух человек рассаживается в течение 13—15 минут с момента прихода. Если другая компания приходит в ресторан в 8:45, рассчитывается, что 15 минут они будут ждать. Это определяется тремя первыми колонками на Листе Ожидания: Время прихода, Время ожидания и Время усадки за стол.

Делайте поправки в определении времени ожидания количество гостей в зале и время суток. Например, если несколько компаний людей уже рассажены, и начинается наплыв Гостей во время ланча, время ожидания для следующих компаний Гостей увеличится.

Когда напряженное время, например ланч, заканчивается, Гости покидают ресторан; учитывайте это, рассчитывая время, которое Гости должны ждать. Если прошло времени больше, чем предполагалось Гость будет ждать, обязательно попросите Гостей подождать еще и немедленно известите об этом менеджера. Часто человеческий подход менеджера может спасти Гостя от раздражения.

Советы по обслуживанию ожидающих гостей

Каждый раз, когда Гости ждут в фойе или за стойкой в баре, мы стремимся быть предельно вежливыми, чтобы сделать их визит приятным, вот несколько советов:

- Предлагайте места для ожидания, наиболее подходящие потребностям Гостей. Например, Гости с маленькими детьми не будут чувствовать себя комфортно в баре.
- Будьте в поле зрения Гостей, чтобы они не чувствовали себя покинутыми.
- Поговорите с Гостями, пока они ждут. Предложите детям карандаши и раскраски; меню и советы по выбору блюд взрослым.
- Внимательно относитесь к просьбам Гостей, которые ждут столика. Любезно предложите легкие напитки и печенье для маленьких детей; безалкогольные напитки для взрослых.
- Сохраняйте фойе в чистоте и уюте. Температура не должна быть слишком высокой или слишком низкой; звук музыки сохраняйте на приятном уровне, так чтобы Гости могли спокойно разговаривать, не создавая суматоху во время смены, особенно во время напряженного времени дня.
- Если гость не имеет возможности ждать столик, предложите ему блюда и напитки с собой, или предложите воспользоваться службой доставки блюд на дом.



9.5 Программа скоростного рассаживания.

Программа ускоренного рассаживания, это практика предварительных звонков в ресторан, которые дают возможность Гостю проверить наличие свободного столика, получить информацию о времени ожидания и вписать свое имя в лист ожидания до того, как он придет в ресторан.

Одним из преимуществ Программы ускоренного рассаживания Гостей является то, что Гость тратит меньше времени на ожидание свободного столика, находясь внутри ресторана. Вместо этого время ожидания проходит, когда Гость находится на пути в ресторан.

Если Гость звонит в ресторан, чтобы заказать столик, вы можете поговорить с ним о Программе ускоренного рассаживания независимо от того, есть ли у вас лист ожидания или нет.

Следуйте данным шагам, когда от вас требуют ускоренного рассаживания

Шаг 1

Подтвердите просьбу Гостя о быстром рассаживании.

«Я рад(а), что вы позвонили, чтобы воспользоваться Программой ускоренного рассаживания сегодня днем/вечером.»

Шаг 2

Выясните имя Гостя и количество человек в компании.

«Можно узнать ваше имя, пожалуйста?»

«Сколько человек вас будет?»

Шаг 3

Спросите, отмечает ли компания какое-либо событие. *«Вы отмечаете какое-то событие?»*

Если Гость ответит утвердительно, выясните подробнее о событии; как то: день рождения, юбилей, торжество по поводу совместной деятельности. Предложите надуть шарик, сделать специальный десерт и/или собрать группу сотрудников ресторана для исполнения песни для именинника.

Шаг 4

Спросите о том, куда Гости предпочитают сесть, включая территорию для курящих или некурящих: *«Вы предпочитаете, чтобы вас посадили в зону курящих или некурящих?»*

Шаг 5

Оцените текущее время ожидания и сообщайте о приблизительном времени ожидания с как можно большей точностью. *«В настоящее момент время ожидания столика - 30 минут. Меня зовут Маша, вы можете спросить меня, когда приедете»*

Шаг 6

Когда вы добавляете имя Гостя в лист ожидания, обязательно отметьте время, когда Гость позвонил.

Используйте колонку «Время звонка» в листе ожидания для Хостес/Хоста, когда фиксируете информацию для Гостя согласно Программе ускоренного рассаживания.

Шаг 8

Перед тем как закончить телефонный разговор, просмотрите информацию о Госте и еще раз уточните примерное время ожидания. Напомните Гостям также, что их имя будет сохраняться в Листе ожидания еще 20 минут после установленного времени, когда Гостям будут предоставлены места, после чего оно вычеркивается из Листа ожидания.

«Господин Симаков, спасибо, что вы позвонили нам сегодня. Я встречу вас приблизительно через 30 минут. Мы подготовим для вас столик на четыре персоны в зоне для некурящих к моменту приезда. Меня зовут Маша, пожалуйста, спросите меня, когда приедете. Если вы задержитесь, ваше имя будет сохраняться в Листе ожидания еще 20 минут после установленного времени предоставления мест, после чего оно вычеркивается из Листа. До скорой встречи!»

Шаг 9

Когда Гость приезжает в ресторан и встречается с Хостом/Хостес, отметьте время приезда Гостя в колонке «Время прибытия». Обязательно скажите ему примерное время ожидания

«Здравствуйте, господин Симаков. Я Маша – мы говорили с вами по телефону Ваш столик будет готов через пять минут. Вы можете подождать здесь в холле или в баре. Я приду за вами, когда столик будет готов.»

Как вы объясняете Гостям, что такое Программа ускоренного рассаживания

Для объяснения Программы Ускоренного рассаживания Гостей доведите до сведения Гостей следующую информацию о программе:

- «Наша Программа ускоренного рассаживания- это возможность предварительного звонка для наших Гостей во время самых напряженных периодов дня, когда нужно ждать свободного столика. Когда вы делаете предварительный звонок, ваше имя заносится в лист ожидания перед тем, как вы выходите из дома или находитесь вне ресторана.»*
- «Вместо того, чтобы тратить время на ожидание столика в фойе или баре, большая часть времени ожидания проходит в машине по дороге в ресторан.»*
- «Когда вы делаете предварительный звонок, ваше имя заносится в лист ожидания, и я сажу вам примерное время, когда ваш столик освободится.»*
- «Мы просим вас приехать в ресторан за 5 минут до назначенного вам по телефону времени для того случая, если время ожидания окажется короче ожидаемого.»*
- «Если вы задерживаетесь, ваше имя будет сохраняться в Листе ожидания еще 20 минут после момента времени, указанного вам, затем оно удаляется.»*

«Когда вы приезжаете в ресторан, обязательно свяжитесь с Хостом или Хостес для того, чтобы вам и вашей компании как можно быстрее был предоставлен столик.»

Модели телефонных разговоров для Программы ускоренного рассаживания

В данной таблице описаны ситуации, которые вы можете использовать, когда Гости звонят, чтобы спросить о времени ожидания или хотят зарезервировать столик:

Ситуация	Гость говорит...	Вы говорите
Гость уже знает о Программе Ускоренного рассаживания	<i>Я звоню, чтобы воспользоваться Программой ускоренного рассаживания – как долго мне придется ждать?</i>	<i>Отлично! Как много человек вас будет? Вы предпочитайте зону для курящих или некурящих? (пауза) Время ожидания ____ минут. Вы хотите, чтобы я занесла ваше имя в лист?</i>
	<i>Да!</i>	<i>Ваше имя, пожалуйста. Вы празднуете какое-то событие?</i>
	<i>Меня зовут Александ. И вот еще, моему сыну исполняется сегодня три года.</i>	<i>Наши поздравления вам и вашему сыну! Если вы хотите, мы можем исполнить песню «С Днем рождения» для вашего стола, когда будем подавать десерт. Хотите, чтобы я организовала это для вас? Хорошо, сейчас 8:05 и после ____ минут ожидания мы обеспечим вам столик примерно в _____. Пожалуйста, дайте знать Хосту, что вы приехали, чтобы мы знали. Что вы здесь. Спасибо за звонок, до скорой встречи с вами и именинником.</i>
Гость хочет заказать столик.	<i>Я хочу заказать столик на четыре человека к 8:00 вечера.</i>	<i>В Ресторане рассаживаютGuest по принципу Первый -пришел-Первый- обслуживается, поэтому мы не резервируем столики. Тем не менее, мы можем предложить вам Программу предварительного звонка, называемую Программой ускоренного рассаживания. Хотите я объясню вам поподробнее?</i>
Гость не знает о Программе Ускоренного рассаживания	<i>Ваш ресторан сегодня переполнен? Как долго нужно ждать мест?</i>	<i>Сейчас время ожидания для компаний из шести человек или менее составляет примерно ____ минут. Вы знакомы с нашей Программой ускоренного рассаживания?</i>

Как вы рассаживаетеGuest по Программе ускоренного рассаживания

Чтобы посадить Гостя по Программе ускоренного рассаживания, следуйте следующим шагам:

Шаг 1

Приехав, гость сообщает об этом Хосту/Хостес. Предложите Гостям любые имеющиеся рекламные материалы по поводу Программы ускоренного рассаживания.

Шаг 2

Просмотрите, где находится имя гостя в Листе ожидания. Если имя Гостя не передвинулось на первое место в листе, сообщите. Как долго ему еще ждать. Если очередь Гостя прошла, объясните, что их посадят за первый освободившийся столик.

Как можно избежать возможных проблем?

Существует несколько ситуаций, которые могут привести к возникновению проблем с программой ускоренного рассаживания:

- Неправильное указание времени ожидания. Если это происходит, извинитесь перед Гостем и немедленно сообщите Менеджеру.
- Объяснение Гостю, что Программа ускоренного рассаживания представляет из себя резервирование столика. Резервирование подразумевает, что столик будет «держаться» свободным до тех пор, пока ни придет Гость, и не нужно ждать. С Программой ускоренного рассаживания время ожидания значительно сокращается, но не может быть полностью исключено.
- Жалобы по поводу того, что Гостям по Программе ускоренного рассаживания предоставляют столики вперед тех, кто уже ждет в фойе. Эту ситуацию можно решить, объяснив суть программы ускоренного рассаживания. Предложите визитную карточку ресторана с номером телефона или информацией о программе укоренного рассаживания тому Гостю, которые выражает недовольство. Посоветуйте гостю воспользоваться программой в следующий раз, когда он решит прийти в ресторан.

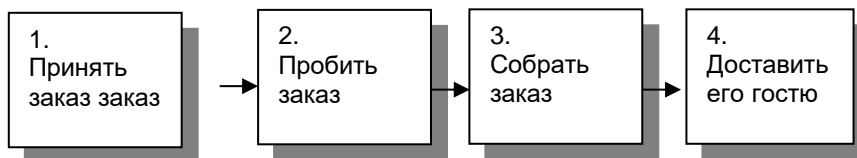


9.6 Заказ на вынос.

Этот урок объясняет процедуры осуществления заказов на вынос.

По завершении данного урока, вы сможете:

- Принимать заказы на вынос
- Размещать заказы на вынос на кухне "
- Находить заказы и доставлять Гостям.



Когда вы принимаете заказ от Гостя, обязательно делайте следующее:

- Спросите Гостя, что он хотел заказать. Предложите и опишите Гостю блюда и напитки из меню, если это необходимо, и помогите ему сделать выбор!
- Помните о продаже блюд или десертов с использованием специальной лексики
- Повторите заказ Гостю. Обязательно дайте все необходимые рекомендации.
- Запишите имя Гостя и номер его телефона (если это заказ по телефону) .
- Поблагодарите Гостя, сообщите им примерное время приготовления и скажите Гостям, где в ресторане они могут получить свой заказ (например, у Хоста/Хостесс, у бармена и т. д.).
- Сообщите о заказе тому, кто может пробить заказ на вынос в RKeerper (например, бармену, кому-то из официантов и т.д.).
- Когда Гость прибывает для того, чтобы забрать свой заказ, поприветствуйте его и направьте Гостя в то помещение ресторана, где или к тому сотруднику, у который пробивал заказ.
- Когда Гость уходит, попрощайтесь с ним.

Ваш тренер расскажет вам, как пробить заказы на вынос в системе. RKeerper. В большинстве случаев заказ передается бармену или официанту для занесения в систему.

Когда гость приходит, чтобы забрать заказ, соблюдайте следующее:

Шаг 1

Поприветствуйте гостя.

Шаг 2

Представьте гостя бармену/официанту и дайте ему знать бармену/официанту, что этот Гость пришел, чтобы забрать свой заказ на вынос.

Шаг 3

Заберите заказ на вынос с кухни.

Шаг 4

Перед тем, как отдать заказ гостю, обязательно проверьте комплектность заказа (гарниры, соуса, заправки, салфетки, одноразовые приборы)

Шаг 5

Принесите заказ гостю и поблагодарите его за заказ.

Любой сотрудник зала может вынести заказ на вынос. Ваш наставник расскажет Вам, как это чаще всего происходит у Вас в ресторане.



9.7 Тёплое прощание с гостями.

Прощание с Гостем – это простая, но важная часть Работы с Гостями. Это последнее общение с Гостями дает возможность проверить уровень их удовлетворенности своим посещением «Ресторан», прежде чем они уйдут из ресторана, и пригласить их прийти в ресторан снова. Также как вы используете разнообразные выражения для приветствия Гостя, прощайтесь с Гостем.

Персональное прощание

Выражения прощания, как и выражения приветствия, должны иметь личную направленность, быть искренними и разнообразными. Прощание с Гостем дает возможность пригласить его прийти снова, но что еще важнее, позволяет узнать, насколько Гость удовлетворен своим посещением ресторана.

Ниже приводятся примеры того, как нужно прощаться с гостем:

- Как вы провели вечер у нас? (Пауза) Мы рады что вам у нас понравилось. До свидания.
- Надеюсь, вам понравилось обслуживание (Пауза) Мы рады, что вы провели время у нас. Приходите еще.
- Что вы заказали сегодня? (Пауза) Какой великолепный выбор! Как я рад, что вам понравилось у нас.

Тогда, как мы надеемся, что при посещении наших ресторанов у гостей всегда складывается отличное впечатление, в некоторых ситуациях Гость может оказаться чем-то недоволен. При прощании с Гостем, поинтересовавшись его впечатлением, вы получаете единственную возможность исправить эту неблагоприятную ситуацию, прежде чем Гость решит, что он больше никогда сюда не придет.



Приложения.

N/N Training Agenda

Смена	Основные темы & Домашние задания	Местонахождение в учебнике	Контроль и наблюдение	Тесты/ Validation
Ориентация	<ul style="list-style-type: none"> Ориентация – Проводит GM Видео Раздача учебных материалов Заполнить «Who is Who» в ресторане Краткое объяснение основ зала Экскурсия по ресторану Видео зал overview Номера столов Организация хост/хостесс стенда Правила пробивания карт учета рабочего времени в Time Keeper 	Глава 1 Уч-к Глава 1 Уч-к Глава 1 Уч-к Глава 8 Уч-к Глава 1 Уч-к	Busser Observation Servis Bar Observation РаздачаObservation Busser Follow	
	<p style="text-align: center;"><u>Homework</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Учить нумерацию столов Прочитать основы зала Учить меню блюд фаза 1 Учить меню напитков 			
Смена 1	<ul style="list-style-type: none"> Видео – HOST/HOSTESS и table turning Сервировка столов Открытие станции Н/Н 7 шагов легендарного сервиса Обязанности в течение дня Встреча и рассаживание гостей (14шагов) Чтение гостя Принцип ротации Сервис бар Теплое прощание с гостями 	Глава 4 Уч-к Глава 8 Уч-к Глава 6 Уч-к Глава 8 Уч-к Глава 9 Уч-к Глава 9 Уч-к Глава9 Уч-к Глава 5 Уч-к Глава 9 Уч-к	Host Observation Host Follow	Нумерация столов, RASS test Food quiz фаза 1 (8 блюд) Drink quiz (4 коктейля)
	<p style="text-align: center;"><u>Homework</u></p> <input type="checkbox"/> Учить меню блюд фаза 2 <input type="checkbox"/> Учить меню напитков			
Смена 2	<ul style="list-style-type: none"> Санитария Лист ожидания Программа скоростного рассаживания Телефонный этикет Программа Почетный Гость Гостевая анкета Доставка блюд из ресторанов Сизлинг Заказ по телефону, на вынос, резервации, заказ с доставкой 	Глава 3 Уч-к Глава 9 Уч-к Глава 9 Уч-к Глава 2 Уч-к Уч-к по доставке Глава 6 Уч-к Глава 9 Уч-к		Food quiz фаза 2 (8 блюд) Drink quiz (4 коктейля)
	<p style="text-align: center;"><u>Homework</u></p> <input type="checkbox"/> Учить меню блюд фаза 3 <input type="checkbox"/> Учить меню напитков			
Смена 3	<p style="text-align: center;"><u>Validation</u></p> <input type="checkbox"/> Работа в вечернюю смену			Тест ПГ Тест по доставке Food quiz фаза 3 (8 блюд) Drink quiz (4 коктейля)
	<p style="text-align: center;"><u>Homework</u></p> <input type="checkbox"/> Учить меню блюд фаза 4 <input type="checkbox"/> Учить меню напитков			
Смена 4	<p style="text-align: center;"><u>Validation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> работа в вечернюю смену 			Food quiz фаза 4 (8 блюд) Drink quiz (4 коктейля) Final Validation Final Test

Официант Training Agenda

** Меню –Фазы I – IV, упоминающиеся в Agenda находятся в конце W/W Training Agenda**				
Смена	Основные темы & Домашние задания	Местонахождение в учебнике	Контроль и наблюдение	Тесты/ Validation
<u>Oriental</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientation – Проводит GM • Видео «experience-orientation» • История компании, политика компании и ресторана. • Кредо. • Кто есть кто в ресторане • Как будет проходить тренинг • Раздача учебников и униформы • Обзор зала (правила безопасности, стандарты униформы) • Экскурсия • Теория « Маски» • Видео • Термины и сокращения • Работа в команде -теория Слона • Нумерация столов • Меню барное и основное- обзор • Теория 5 простых кусочков • Бэк дог 	Глава 1 Уч-к Глава 1 Уч-к Глава 1 Уч-к Глава 1 Уч-к Глава 1 Уч-к Глава 7 Приложения		
	<p style="text-align: center;"><u>Домашнее задание</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Выучить нумерацию столов • Учить меню блюд фаза 1 • Учить основы зала • Теории 			
<u>Смена 1</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Повтор пройденного материала, вопросы • Проверка знаний меню (фаза 1) с практикой пробивания этих блюд через R-keeper • Гость – центр общего внимания; • 4 правила поведения с гостем – Правило LAST • Кто такие официанты (хозяйева, актёры, продавцы, психологи) • Неповторимое обслуживание, роль официанта • 7 шагов легендарного сервиса • 1 – 3 шага, ролевая игра • Чтение гостя • Как правильно рассаживать гостей за столы • Телефонный этикет • Сервировка стола • Организация работы на позиции. Скорость обслуживания. • Обязанности: open, running, clousing OTLE • How to book 	Глава 7 Уч-к Глава 6 Уч-к Глава 9 Уч-к Глава 2 Уч-к Глава 4 Уч-к Глава 4 Уч-к	<ul style="list-style-type: none"> • Хост Observation • Host Follow • Сервис бар Observation • Раздача/Кухня (с су-шефом) Observation • Bussers Observation • Bussers Follows 	<ul style="list-style-type: none"> * Table Numbers Quiz * Food Quiz фаза I (8 блюд)
	<p style="text-align: center;"><u>Домашнее задание</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Учить меню блюд (фаза 2) • Теории 			
<u>Смена 2</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Повтор пройденного материала, вопросы • Проверка знаний меню (фаза 2) с практикой пробивания этих блюд через R-keeper • Санитария • 5 правил безопасности зала • Легендарный сервис- 4...7 шага • Бар: качество крепких напитков, типы крепких напитков, виды стеклянной посуды, up selling, смутисы и флинги. Ассортимент пива и вина. Знания по бару: типы напитков, топ 25 drinks • Secondary Service 	Глава 3 Уч-к Глава 6 Уч-к Глава 5 Уч-к Глава 6 Уч-к	<ul style="list-style-type: none"> • W/W Follow #1 	<ul style="list-style-type: none"> • Food Quiz фаза II (8 блюд) • Drink quiz (8 коктейлей)
	<p style="text-align: center;"><u>Домашнее задание</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Учить меню-блюд фаза 3 • Учить барное меню 			

Смена	Основные темы & Домашние задания	Местонахождение в учебнике	Контроль и наблюдение	Тесты/ Validation
Смена 3	<ul style="list-style-type: none"> Проверка знаний меню (фаза 3) с практикой пробования этих блюд через R-keeper Программа «Почетный гость» Гостевая анкета Доставка блюд из ресторанов Специальный лексикон, продажа посредством предложения (сервис, который продает) Шаги сервиса <ul style="list-style-type: none"> Жалобы гостя Как мы празднуем дни рождения гостей 	Уч-к ПГ Уч-к Доставка блюд Глава 6,7 Уч-к Глава 7 Уч-к	<ul style="list-style-type: none"> W/W Follow #2 	<ul style="list-style-type: none"> Food Quiz фаза III (8 блюд) Drink quiz (8 коктейлей)
	Домашнее задание			
Смена 4 2 Стола	<ul style="list-style-type: none"> Вопросы, если что не понятно Проверка знаний меню (фаза 4) с практикой пробования этих блюд через R-keeper Как носить посуду и стекло Обязанности open/closing Beautification Чтение Floor plan Платёжные средства, принимаемые в нашем ресторане Выделить позицию 2 стола Стажёр работает на позиции под наблюдением тренера 	Глава 5 Уч-к Глава 7 Уч-к	<ul style="list-style-type: none"> 2-Table Station (если сотрудник готов, можно добавить к его позиции еще один стол) 	<ul style="list-style-type: none"> Food Quiz фаза IV (8блюд) Drink quiz (8 коктейлей) Тест по Программе Почетный гость Тест по доставке 2 Table validation
	Домашнее задание			
Смена 5 3 Стола	<ul style="list-style-type: none"> Выделить позицию в 3 стола Стажёр работает на позиции под наблюдением наставника Наставник заполняет Guest Experience Time Checklist и опрашивает стажёра 		*Позиция в три стола (если ученик готов, можно добавить 4-ый стол)	<ul style="list-style-type: none"> Drink quiz (8 коктейлей) 3 table Validation
	Домашнее задание			
Смена 6	<ul style="list-style-type: none"> Выделить позицию в 4 стола Ученик работает на позиции под наблюдением наставника. Наставник заполняет Guest Experience Time Checklist и опрашивает ученика в конце смены. Прохождение Final Validation 			<ul style="list-style-type: none"> 4-Table Validation Final test Final validation
	Домашнее задание			

Списки блюд – Фазы I - IV

Фаза I	Закуски Салаты Супы Десерты	Фаза III	Фахиты Говядина Свинина Курица Баранина Рыбные блюда и морепродукты
Фаза II	Детское меню Лёгкие блюда Сэндвичи Бургеры Пасты	Фаза IV	Ланч Бранч

Контрольные формы

Busser Observation		
<p>Во время Наблюдения вы будете работать с официантом отвечающим за открытие станции официанта в течение примерно одного часа. Ответьте на следующие вопросы и выполните следующие обязанности.</p>		
Вопросы	Задачи	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Какова роль Бассера в обеспечении высококлассного обслуживания? <input type="checkbox"/> Почему важно сохранять тишину на станции официанта? <input type="checkbox"/> Почему важно заранее убирать грязную посуду со столов? <input type="checkbox"/> Как заблаговременная уборка столов действует на Гостей? <input type="checkbox"/> Что подразумевается под выражением “Полные руки” и почему это важно? <input type="checkbox"/> Почему перечницы, для свежемолотого перца хранятся на станциях официанта? <input type="checkbox"/> Как вы вытираете пол, когда что-нибудь пролито в зале? <input type="checkbox"/> Почему важно освободить проход к столику, который был убран? <input type="checkbox"/> Почему сортировка посуды очень важна 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Уборка ресторана. <input type="checkbox"/> Расположите следующее на басстенде: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Кофе <input type="checkbox"/> Горячий чай <input type="checkbox"/> Табаско <input type="checkbox"/> Приправы Экстра <input type="checkbox"/> Мельнички для свежего перца <input type="checkbox"/> Подставки для напитков <input type="checkbox"/> Iced tea <input type="checkbox"/> Санитайзер (дезинфектор) <input type="checkbox"/> Приборы <input type="checkbox"/> Вынесите мусор—вставьте мусорные мешки <input type="checkbox"/> Уборка столов и их пересервировка <input type="checkbox"/> Приготовление кофе <input type="checkbox"/> Пополнение запасов на станциях официанта <input type="checkbox"/> Правильная подача чая со льдом, кофе и содовой 	
Комментарии:		
Подпись сотрудника/Дата	Подпись наставника/Дата	Подпись менеджера/Дата

Busser Follow		
<p>Вы будете прикреплены к официанту и будете помогать ему в задачах, необходимых для предоставления Гостям Легендарного Сервиса. Вы будете работать вместе с ним в течение 2 часов. Вы выполните все задачи, описанные ниже. Вы, Менеджер и ваш Наставник должны подписать эту заполненную форму перед тем, как у вас появится возможность перейти к следующему этапу тренинга.</p>		
Задачи	Заметки о выполнении	
<ul style="list-style-type: none"> ? Проверьте правильное открытие станции официанта (если утренняя смена – откройте басстенд) ? Уберите грязную посуду со стола в течение одной минуты. ? Подровняйте стулья, укрепите столы, которые готовы для Гостей. ? Предварительно убирайте столы на вашей территории. ? Меняйте воду и дез. раствор в ведерках на басстенде или в пульверизаторах. ? Подметайте по мере необходимости пол в ресторане. ? Работайте в команде с официантами и внимательно относитесь к просьбам Гостей. ? Готовьте холодный чай, кофе. ? Если вечерняя смена – закройте станцию официанта и выполните все обязанности по закрытию. ? Если это утренняя смена – выполните обязанности по открытию и/или обязанности по передаче смены. 		
Комментарии:		
Подпись сотрудника/Дата	Подпись наставника/Дата	Подпись менеджера/Дата

Раздача Observation		
<p>Сначала вы будете наблюдать за работой экспедитора, а затем за работой поваров на линии. Вам придется задавать вопросы, однако ваше присутствие не должно влиять на скорость оказания услуг гостям. В процесс наблюдения ответьте на следующие вопросы и выполните перечисленные задания.</p>		
Вопросы	Заметки по окончании работы	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Какова роль повара раздачи в оказании фантастических услуг гостям? <input type="checkbox"/> Как зовут повара раздачи, который с вами работал? <input type="checkbox"/> Почему официантам необходимо общаться с поварями через повара раздачи? <input type="checkbox"/> Почему важно, чтобы именно повар раздачи, а не сами официанты брали тарелки из окошка? <input type="checkbox"/> Как повар раздачи сигнализирует о том, что заказ готов? <input type="checkbox"/> Кто снимает чеки с заказами с держателя? <input type="checkbox"/> Что такое ЕТА? <input type="checkbox"/> Что означают следующие инструкции на чеках? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> На 2 тарелки <input type="checkbox"/> Срочно <input type="checkbox"/> Не готовить <input type="checkbox"/> Какова роль поваров в предоставлении высококлассного обслуживания Гостям <input type="checkbox"/> Почему важно, чтобы сотрудники зала и кухни работали как одна команда? <input type="checkbox"/> Для чего мы сортируем тарелки и приборы на мойке? <input type="checkbox"/> Как зовут поваров и посудомоек? 		
Действия	Отметки о выполнении	
<ul style="list-style-type: none"> ? Определите все соусы и гарниры на раздаче. <input type="checkbox"/> Расставьте по местам буллеты и рамекины и др. инвентарь для раскладывания гарниров и соусов, тарелки и ложки, а также стейк ножи. ? Заполните раздачу необходимой посудой ? Научитесь делать необходимые заготовки для блюд, которые вам укажет повар раздачи ? Определите время приготовления блюд по 5 копиям чеков висящим на раздаче 		
Комментарии:		
Подпись сотрудника/Дата	Подпись наставника/Дата	Подпись менеджера/Дата

Host Observation		
За вами будут наблюдать, когда вы будете работать с Хостом. Ответьте на следующие вопросы и выполните следующие обязанности.		
Вопросы		Окончательные записи
<input type="checkbox"/> Как вы правильно отвечаете на телефонные звонки? <input type="checkbox"/> Как вы связываетесь с менеджером, когда возникает чрезвычайная ситуация? <input type="checkbox"/> Какова роль Хоста в 7 Шагах Легендарного Обслуживания? <input type="checkbox"/> Почему важно открывать дверь <u>каждому</u> Гостю, входящему и выходящему из ресторана? <input type="checkbox"/> Почему важна быстрота вашей работы при рассаживании Гостей? <input type="checkbox"/> Почему важна ротация позиций? <input type="checkbox"/> Что вы должны делать, если вам приходится помогать официантам? <input type="checkbox"/> О чём должен сообщить официант Хосту, когда видит, что его Гости собираются уходить?		
Обязанности		Окончательные записи
<input type="checkbox"/> Потренируйтесь использовать три варианта приветствия Гостей. <input type="checkbox"/> Потренируйте три различных комментария Гостю, когда он покидает ресторан. <input type="checkbox"/> Определите, где находятся курящая и некурящая зоны. <input type="checkbox"/> Продемонстрируйте, как пользоваться микрофоном (если он имеется). <input type="checkbox"/> Изучите, как делится план зала на позиции. <input type="checkbox"/> Продемонстрируйте, как вы приветствуете и рассаживаете Гостей: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Открывание дверей для входящих гостей <input type="checkbox"/> Различные искренние приветствия <input type="checkbox"/> Предпочтения Гостей относительно столика <input type="checkbox"/> Интересные факты о ресторане и представление официанта Гостям. <input type="checkbox"/> Объясните, как получение разрешений на досрочный уход с работы официантами влияет на Хостов. <input type="checkbox"/> Изучите, где располагаются: Меню, шарик, чистящие средства и инструменты, крючки для верхней одежды, “Доска с информацией о специальных предложениях”, меню для детей, зубочистки, меню на вынос, лист ожидания, цветные карандаши, спички, мел, план зала, щетка для пола и совок.		
Комментарии:		
Подпись сотрудника/Дата	Подпись наставника/Дата	Подпись менеджера/Дата

Host/Hostess Follow		
<p>Во время этой работы вы будете следовать за Хостом/Хостесс и помогать в выполнении тех задач, которые необходимы для предоставления Легендарного Сервиса. За вами будут наблюдать в течение всей работы. Вы выполните все задачи, описанные ниже. Вы, Менеджер и ваш Наставник должны подписать заполненную форму перед тем, как вы перейдете к следующему этапу тренинга.</p>		
Задачи	Заметки о выполнении	
<ul style="list-style-type: none"> • Встретьте 10 компаний Гостей, приезжающих в ресторан (10 столов). Используйте различные приветствия. • Рассадите 10 компаний Гостей – предлагайте традиционные напитки и представляйте официантов по имени. • Скажите до свидания 10 компаниям Гостей. Используйте различные варианты прощания и приглашений прийти еще раз. • Снабжайте необходимым станцию Х/Х. • Помогайте официантам в предварительной уборке столов. • Попрактикуйтесь в надувании шаров. • Сохраняйте чистоту в фойе, протирая полы и стекла и т.д. • Сообщите как минимум 5 раз на кухню о количестве “открытых меню”. • Протирайте все меню. • Отвечайте на телефонные звонки, используя вежливые приветствия, телефонный этикет. 		
Комментарии:		
Подпись сотрудника/Дата	Подпись наставника/Дата	Подпись менеджера/Дата

Service Bar Observation		
Во время наблюдения вы будете стоять рядом с барменом, работающим на сервис-баре. Ответьте на следующие вопросы и выполните следующие обязанности.		
Вопросы		Окончательные записи
<input type="checkbox"/> Какова роль бармена в обеспечении Гостям высококлассного обслуживания? <input type="checkbox"/> Что вы делаете, когда заказ выполнен? <input type="checkbox"/> Как пополняются запасы посуды в баре? <input type="checkbox"/> Кто пополняет запасы фруктовых украшений? <input type="checkbox"/> Где официант может посмотреть информацию о напитке, который он не знает?		
Обязанности		Окончательные записи
<input type="checkbox"/> С помощью Бармена (или тренера) откройте бутылку вина. <input type="checkbox"/> Продемонстрируйте, как готовить украшение из ананаса. <input type="checkbox"/> Продемонстрируйте, как нести сразу три бокала. <input type="checkbox"/> Продемонстрируйте, как читать чек. <input type="checkbox"/> Объясните, как координировать заказы на напитки. <input type="checkbox"/> Определите, когда заказ готов для доставки Гостя. <input type="checkbox"/> Выясните какие виды крепких напитков есть в баре <input type="checkbox"/> Выясните какие виды безалкогольных напитков и пива есть в баре		
Комментарии:		
Подпись сотрудника/Дата	Подпись наставника/Дата	Подпись менеджера/Дата

Контрольный лист ознакомления с ассортиментом бара			
Заполняется стажёром во время знакомства с работой бара (1 смена).			
В пустые строки необходимо вписать названия алкогольных и безалкогольных напитков, присутствующих в ассортименте бара вашего ресторана.			
Соки пакетированные	Красное вино	Пиво бочковое	Коньяк
		Пиво бутылочное	Джин
Соки свежавыжатые	Белое вино		
			Водка
Минеральная вода			
	Розовые вина		
		Ликёры	
			Ром
	Игристое вино		
Газированная вода			Вермут
	Чай листовой		
		Сигареты	
			Бурбон
Молочные коктейли			Теннеси виски
	Кофе		Канадский виски
			Шотландский виски
	Ирландский виски	Текила	
	Брэнди		

Официант Follow #1		
<p>Во время смены вы будете работать со своим наставником, и помогать ему в предоставлении Гостям Легендарного Сервиса. За вами будут наблюдать в течение всей смены, когда вы будете работать на указанной вам станции Вам необходимо выполнить все задачи и получить подпись Наставника.</p>		
Задачи	Заметки о выполнении	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Обслужите три стола от начала до конца (только вместе с наставником). <input type="checkbox"/> За один раз обслужите два стола (если позволяет обстановка). <input type="checkbox"/> Продемонстрируйте, как вы приветствуете Гостя за столиком. Опишите специальное предложение дня или традиционные напитки. <input type="checkbox"/> Продайте 3 блюда указанных наставником, используя специальную лексику. <input type="checkbox"/> Опишите и продайте один смузи. <input type="checkbox"/> Опишите и продайте один алкогольный коктейль. <input type="checkbox"/> За одну минуту уберите грязную посуду и приготовьте стол на вашей позиции. <input type="checkbox"/> Возьмите план зала и отметьте столы, которые относятся к вам. <input type="checkbox"/> Ознакомьтесь с текущими обязанностями и обязанностями при получении разрешения на уход пораньше (OTLE). <input type="checkbox"/> Выполняйте Running Duties. <input type="checkbox"/> Выполните Closing Duties <input type="checkbox"/> Принесите сдачу или чек Гостю в течение одной минуты с момента платежа. Не забудьте искренне попрощаться и пригласить прийти снова. <input type="checkbox"/> Все время, когда возможно, предлагайте дополнительное обслуживание (свежий перец для салатов, сыр пармезан для пасты и т.д.). <input type="checkbox"/> Делайте Pre-bussing на всех столах. <input type="checkbox"/> Выполняйте все необходимые для обслуживания процедуры Rkeeper'a <input type="checkbox"/> Приносите закуски в течение 7-10 минут, салаты после закусок и горячие блюда в течение 15 минут. 		
<p>Заполните проверочную форму, пополняйте кандиненты в течении всей смены. Это будет проверяться на Validation.</p>		
Комментарии:		
Подпись сотрудника/Дата	Подпись наставника/Дата	Подпись менеджера/Дата

Официант Follow #2		
<p>Во время смены вы будете работать со своим наставником, и помогать ему в предоставлении Гостям Легендарного Сервиса. За вами будут наблюдать в течение всей смены, когда вы будете работать на указанной вам станции Вам необходимо выполнить все задачи и получить подпись Наставника.</p>		
Задачи	Заметки о выполнении	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Обслужите по крайней мере шесть столиков от начала до конца. <input type="checkbox"/> Обслужите сразу два столика (если позволяет обстановка). <input type="checkbox"/> Продайте 2 блюда указанные наставником, используя специальную лексику. <input type="checkbox"/> Включите хотя бы одного Гостя в Программу Почетного Гостя. <input type="checkbox"/> Уберите грязную посуду и приготовьте все столики на вашей позиции. <input type="checkbox"/> Продайте один кофейный коктейль, используя специальную лексику. <input type="checkbox"/> Продайте один смузи и один флинг, используя специальную лексику. <input type="checkbox"/> Продайте один Чизкейк, используя красочные описания. <input type="checkbox"/> Изучите план зала и отметьте столики вашей станции. <input type="checkbox"/> Изучите текущие обязанности и обязанности ОТЛЕ для вашей станции. <input type="checkbox"/> Принесите сдачу и чек в течение одной минуты с момента платежа. Не забудьте про искреннее прощание и приглашение прийти снова. <input type="checkbox"/> Всегда, когда необходимо, предлагайте дополнительное обслуживание (перец для салатов, сыр пармезан для пасты и т. д.) <input type="checkbox"/> Заранее убирайте грязную посуду со столов. <input type="checkbox"/> Работа в системе RKeereg. <input type="checkbox"/> Приносите закуски в течение 7-10 минут, приносите салаты после закусок и горячие блюда в течение 15 минут. <input type="checkbox"/> Выполняйте текущие обязанности на станции 		
<p>Во время смены Follow важно заполнить контрольную форму и пополнить кондименты. Эти обязанности будут распределены во время оценочной смены.</p>		
<p>Комментарии:</p>		
Подпись сотрудника/Дата	Подпись наставника/Дата	Подпись менеджера/Дата

2,3,4-table validation

**Чек-лист проверки качества обслуживания
Аттестация официантов
по обслуживанию 2-х столиков**

Официант _____ Стол № _____		Официант _____ Стол № _____		Чеклист проверки качества обслуживания
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				ВРЕМЯ ПРИХОДА ГОСТЯ
				Официант приветствует гостя, сидящего за столиком, в течение 30 секунд.
				Официант рассказывает гостю о фирменных блюдах дня и знакомится с гостем. Предлагает напитки и закуски.
				Принимает заказ на напитки при приветствии гостя.
				Приносит напитки в течение 3 минут.
				Предлагает и продает горячие блюда и помогает гостю разобраться в меню.
				Принимает заказ. Повторяет заказ и благодарит гостя.
				Вводит заказ в компьютер быстро и в правильном порядке.
				Подает блюда на стол в правильной последовательности; одновременно для всех гостей, сидящих за столом (нет задержки блюд).
				Приносит закуски/блюда для детей в течение 10 минут.
				Приносит салаты после закусок и перед горячими блюдами.
				Приносит горячие блюда в течение 15 минут.
				Убеждается в том, что заказ был выполнен в точности и правильно.
				Обеспечивает дополнительное обслуживание (заново наливает напитки, приносит дополнительные салфетки, поддерживает чистоту на столе, заменяет пепельницы).
				В то время как гость принимает пищу, подходит к нему/ней, чтобы узнать, как гостю понравилось то или иное блюдо.
				Находится в поле зрения гостей, чтобы при необходимости суметь выполнить любые пожелания гостей.
				Реагирует на жалобы так, чтобы гость, у которого возникла жалоба, остался доволен.
				Представляет гостям десертное меню и предлагает дигестивы.
				Приносит дигестивы в течение 3 минут.
				Представляет гостям счет в нужное время.
				Приносит счет в папке для чеков. Не торопит гостей, позволяет им оплатить счет, когда им будет удобно.
				Просит гостей поучаствовать в Программе "Почетный Гость".
				Следит за тем, чтобы процедура оплаты счета длилась не более 1 минуты.
				Официант благодарит гостя, тепло прощается с ним/ней и приглашает посетить ресторан еще раз.
				После ухода гостя убирает грязную посуду со столика и пересервировывает его в течение 1 минуты.
				ВРЕМЯ УХОДА ГОСТЯ
				ОБЩЕЕ ВРЕМЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
Комментарии:				
Подпись сотрудника:				
Подпись тренера:				
Подпись менеджера:				
Дата:				

Аттестация официантов по обслуживанию 3-х столиков

Официант_ _____		Официант_ _____		Официант_ _____		Чеклист проверки качества обслуживания
Стол №		Стол №		Стол №		
□	√	□	√	□	√	
						ВРЕМЯ ПРИХОДА ГОСТЯ
						Официант приветствует гостя, сидящего за столиком, в течение 30 секунд.
						Официант рассказывает гостю о фирменных блюдах дня и знакомится с гостем. Предлагает напитки и закуски.
						Принимает заказ на напитки при приветствии гостя.
						Приносит напитки в течение 3 минут.
						Предлагает и продает горячие блюда и помогает гостю разобраться в меню.
						Принимает заказ. Повторяет заказ и благодарит гостя.
						Вводит заказ в компьютер быстро и в правильном порядке.
						Подает блюда на стол в правильной последовательности; одновременно для всех гостей, сидящих за столом (нет задержки блюд).
						Приносит закуски/блюда для детей в течение 10 минут.
						Приносит салаты после закусок и перед горячими блюдами.
						Приносит горячие блюда в течение 15 минут.
						Убеждается в том, что заказ был выполнен в точности и правильно.
						Обеспечивает дополнительное обслуживание (заново наливает напитки, приносит дополнительные салфетки, поддерживает чистоту на столе, заменяет пепельницы).
						В то время как гость принимает пищу, подходит к нему/ней, чтобы узнать, как гостю понравилось то или иное блюдо.
						Находится в поле зрения гостей, чтобы при необходимости суметь выполнить любые пожелания гостей.
						Реагирует на жалобы так, чтобы гость, у которого возникла жалоба, остался доволен.
						Представляет гостям десертное меню и предлагает дигестивы.
						Приносит дигестивы в течение 3 минут.
						Представляет гостям счет в нужное время.
						Приносит счет в папке для чеков. Не торопит гостей, позволяет им оплатить счет, когда им будет удобно.
						Просит гостей поучаствовать в Программе "Почетный Гость".
						Следит за тем, чтобы процедура оплаты счета длилась не более 1 минуты.
						Официант благодарит гостя, тепло прощается с ним/ней и приглашает посетить ресторан еще раз.
						После ухода гостя убирает грязную посуду со столика и пересервировывает его в течение 1 минуты.
						ВРЕМЯ УХОДА ГОСТЯ
						ОБЩЕЕ ВРЕМЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
						FOOD TEST 3 ПРОЙДЕН
Комментарии:						
Подпись сотрудника:						
Подпись тренера:						
Подпись менеджера:						
Дата:						

Аттестация официантов по обслуживанию 4-х столиков

Официант _____		Официант_ _____		Официант_ _____		Официант_ _____		Чеклист проверки качества обслуживания
_____ Стол № _____		_____ Стол № _____		_____ Стол № _____		_____ Стол № _____		
□	√	□	√	□	√	□	√	
								ВРЕМЯ ПРИХОДА ГОСТЯ
								Официант приветствует гостя, сидящего за столиком, в течение 30 секунд.
								Официант рассказывает гостю о фирменных блюдах дня и знакомится с гостем. Предлагает напитки и закуски.
								Принимает заказ на напитки при приветствии гостя.
								Приносит напитки в течение 3 минут.
								Предлагает и продает горячие блюда и помогает гостю разобраться в меню.
								Принимает заказ. Повторяет заказ и благодарит гостя.
								Вводит заказ в компьютер быстро и в правильном порядке.
								Подает блюда на стол в правильной последовательности; одновременно для всех гостей, сидящих за столом (нет задержки блюд).
								Приносит закуски/блюда для детей в течение 10 минут.
								Приносит салаты после закусок и перед горячими блюдами.
								Приносит горячие блюда в течение 15 минут.
								Убеждается в том, что заказ был выполнен в точности и правильно. (Использует правило поочередности)
								Обеспечивает дополнительное обслуживание (заново наливает напитки, приносит дополнительные салфетки, поддерживает чистоту на столе, заменяет пепельницы).
								Во то время как гость принимает пищу, подходит к нему/ней, чтобы узнать, как гостю понравилось то или иное блюдо.
								Находится в поле зрения гостей, чтобы при необходимости суметь выполнить любые пожелания гостей.
								Реагирует на все жалобы гостей так, чтобы гость, у которого возникла жалоба, остался доволен.
								Представляет гостям десертное меню и предлагает дигестивы.
								Приносит дигестивы в течение 3 минут.
								Представляет гостям счет в нужное время.
								Приносит счет в папке для чеков. Не торопит гостей, позволяет им оплатить счет, когда им будет удобно.
								Просит гостей поучаствовать в Программе “Почетный Гость”.
								Следит за тем, чтобы процедура оплаты счета длилась не более 1 минуты.
								Официант благодарит гостя, тепло прощается с ним/ней и приглашает посетить ресторан еще раз.
								После ухода гостя убирает грязную посуду со столика и пересервировывает его в течение 1 минуты.
								ВРЕМЯ УХОДА ГОСТЯ
								ОБЩЕЕ ВРЕМЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
								FOOD TEST 4 ПРОЙДЕН
Комментарии:								
Подпись сотрудника:								
Подпись тренера:								
Подпись менеджера:								
Дата:								

Аттестация Хост/Хостесс (Host validation)

Новый сотрудник: _____

Работающий сотрудник _____

Тренер: _____ Дата _____ Ресторан _____

Личное дело**Внешний вид**

Женщины: аккуратные, привлекательные платья или блузки с брюками/юбками, бюстгалтер, колготки

Мужчины: Чистые, отглаженные брюки и рубашка, галстук, чёрные носки, чисто выбритый.

И мужчины и женщины: закрытая, удобная, начищенная обувь (без каблуков на шпильках у женщин), часы, ручка, табличка с именем, зажигалка.

Командная работа

Поддерживать заданный темп в течение всей смены

Убирать со столов

Выполнять обязанности помощника официанта

Сотрудничать со старшим по смене

Сотрудничать с кухней

Показывать пример командной работы

Знать роль Хост/Хостесс в системе первоклассного обслуживания

Приветствие**УЛЫБАТЬСЯ**

Находиться в состоянии “боевой готовности” (стоять прямо, не облакачиваться)

Открывать дверь перед каждым гостем

Приветствовать гостей в течение 30 сек.

Придерживать дверь руками

Использовать разнообразные формы приветствий (дружелюбные)

Следить за выполнением требований ресторана к одежде гостей

Правильно вести себя с кандидатами на работу

Знать номера всех столов

Понимать потребности гостей

Рассаживание гостей

Оперативно рассаживать гостей

Пользоваться чистыми в хорошем состоянии меню

Уметь дать разъяснения по различным видам меню

Использовать чередование участков

Учитывать темп ходьбы гостей

__ Выдвигать стулья/помогать гостям сесть

__ Сообщать имя официанта

__ Открывать меню на первой странице

__ Знать, как досрочное завершение смены одного официанта повлияет на распределение участков

6.Прощание .

__ Придерживать дверь

__ Использовать различные фразы при прощании

__ Справляться у гостей об их впечатлениях

__ Внимательно относиться к проблемам гостей

__ Сообщать менеджеру о жалобах/хвалебных отзывах

7. Обслуживание гостей

__ Оказывать услуги гостям, ожидающим своей очереди

__ Внимательно относиться к особым потребностям гостям (пожилые гости, инвалиды)

__ Оказывать особые знаки внимания детям (н-р, дарить шарики, предоставлять карандаши, высокие стулья)

__ Повторно подавать напитки

__ Уметь общаться с кандидатами на работу

__ Уметь объяснить суть теории “Впечатление гостей: +, 0, -”

__ Уметь объяснить философию ресторана “Гость - центр всеобщего внимания”

__ Уметь объяснить гостю местонахождение ресторана

8. Телефон

__ Использовать подходящие формы приветствий

__ Отвечать на звонок в течение 2 звонков

__ Правильно отвечать на звонки, цель которых зарезервировать место в ресторане

__ Правильно принимать заказы на дом

__ Правильно принимать звонки для сотрудников

__ Правильно принимать звонки для менеджера

__ Уметь правильно объяснить систему предварительной записи по телефону

9. Использование листа ожидания

__ Аккуратно заносить информацию

__ Точно назначать время ожидания

__ Должным образом обслуживать гостей, ожидающих своей очереди в фойе

__ Немедленно сообщать о количестве освободившихся столов X/X, работающему с листом ожидания

__ Использовать “суфлерскую систему”

__ По возможности не прибегать к помощи микрофона при размещении гостей

__ Правильно пользоваться микрофоном

__ Вводить контроль за количеством посетителей по усмотрению менеджера

10. Соблюдение правил

__ Соблюдать правила учета рабочего времени

__ Осуществлять “дополнительную уборку ресторана”

__ Правила работы Хост/Хостесс, открывающего смену

__ Правила содержания карт меню в чистоте

__ Обязанности Хост/Хостесс, досрочно заканчивающего смену

__ Правила работы Хост/Хостесс, закрывающего смену

__ Правила составления композиций из шариков (арки, букеты)

__ Ознакомление с планом распределения участков официантов

__ Посещение собраний смены

__ Уметь объяснить роль Хост/Хостесс в системе “первоклассного обслуживания”

__ Содержать карты меню в надлежащем состоянии

__ По мере необходимости подметать помещения фойе и ресторана

__ Соблюдать правила выполнения заказов на дом

__ Знать правила обслуживания именинников

ТРЕНЕР

СТАЖЁР

МЕНЕДЖЕР

подпись _____

Аттестация официанта (w/w validation)

Новый сотрудник: _____

Работающий сотрудник _____

Тренер: _____ Дата _____ Ресторан _____

1. Письменный тест

2. Личное дело

3. Внешний вид

- Личная гигиена
- Нет видимых татуировок
- Нет яркой окраски волос в разные цвета
- Мужчина чисто выбритый
- Ухоженные волосы
- Длина волос до воротника футболки
- Нет проколотых частей лица
- Чистая и выглаженная футболка
- У девушек волосы убраны
- Девушки должны носить бюстгальтер
- Наличие бейджика с именем
- Чистая и выглаженная футболка
- Чистый отглаженный фартук
- Пепельница
- Две зажигалки
- Нарзанник
- Три ручки
- Шляпа, выражающая индивидуальность
- Чёрные отглаженные со стрелками брюки (можно юбки для девушек)
- Чёрные, закрытые, кожаные, натёртые ботинки
- Два красных полотенца

4. Работа в команде

- Работать в команде с бассерами
- Встречать гостей у двери
- Знание телефонных процедур
- Спрашивать о помощи когда она нужна
- Процедуры борьбы с насекомыми
- Помогать барменам приносить блюда в бар
- Помогать принести горячие блюда (большой заказ)
- Предупреждать X/X о свободных столах

- Как отмечается день рождения
- Надувание шаров (Одиночные, букет или арка)

5. Поддержание скорости и эффективности с начала смены

- Clock in процедура
- Знание нумерации столов
- Beautification
- Правильное использование чистящих средств
- Правильная сервировка стола
- Собрание смены
- Поддержание скорости во время смены
- Соблюдение FIFO
- Знание позиций (До, во время и после OTLE's)

6. Семь шагов легендарного сервиса

1 Приветствовать гостей в течении 30 секунд

- Помогать гостям сесть
- Представиться по имени
- Читать гостя и предвосхищать их желания (дети, старики, пришедшие впервые, иностранцы, инвалиды)

2 Красочно описывать гостям закуски и напитки

- Приносить напитки - 3 мин.
- Закуски- 10 мин.
- Предлагать наши лучшие фирменные блюда
- Запоминать/ записывать заказ
- Повторять заказ гостям
- Правильно и своевременно пробивать напитки и закуски
- Check back - спрашивать
- Secondary service

Работа на сервис баре

- Процедуры заказа
- Украшение коктейлей
- Быстрая, аккуратная подача
- Правильная подача Iced Tea, Hot Tea, Coffee

- Помогать гостям с меню если необходимо
- Советовать напитки и вино по названиям

3 Красочно описывайте наши горячие блюда

- Называйте полное название
- Используйте свой опыт
- Повторяйте заказ гостю
- Правильно пробивайте заказ
- Должен знать всё о нуждах гостей прежде чем покинуть позицию

- Пробивать заказ быстро и в нужной форме

- Don't cook
- Separate checks
- To GO orders
- Voids

4 Приносить заказ в течении 15 мин.

- Проверять заказ и чек до ухода с Экро

- Говорить гостям название блюд из меню, а не сленг

5 Check back в течении 3 мин.

- Предлагать повторить напитки
- PREBUSSING
- SECONDARY SERVICE
- Правильно менять пепельницы
- LAST

6 Предлагать: десерты ,чай ,кофе

- Убрать все со стола
- Помните о днях рождений
- Приносите десерты в течении 4 мин.

7 Рассчитывайте гостей в течении 1 мин. (на украшенном подносике)

- Обязательно приносить сдачу
- Возможны варианты расчета

- Кредитная карта
- Наличные
- Gift certificates
- Карта "Почетного гостя"
- Карта «Stuff»

- Смешанная оплата (Карта "П" и наличные, или кредитная карта)

7 Поддержание скорости и эффективности в конце смены

- Правильно выполнены OTLE Duties
- Представить нового официанта перед тем как уйти

Coach

Подпись _____

Имя _____

TRAINEE

GM

Приложение 8 FOOD QUIZ

Имя стажёра:

Имя наставника:

Раздел меню:				Раздел меню:			
Название блюда:				Название блюда:			
Красочно опишите блюдо:				Красочно опишите блюдо:			
Ингредиенты	Как украшается и с чем сервируется	С чем сочетается (Какие напитки и дополнительные соуса, топики, гарниры предлагаются <u>за деньги</u> или бесплатно)	О чем спрашиваем гостя (Прожарка)	Ингредиенты	Как украшается и с чем сервируется	С чем сочетается (Какие напитки и дополнительные соуса, топики, гарниры предлагаются <u>за деньги</u> или бесплатно)	О чем спрашиваем гостя (Прожарка)
*****				*****			
Раздел меню:				Раздел меню:			
Название блюда:				Название блюда:			
Красочно опишите блюдо:				Красочно опишите блюдо:			
Ингредиенты	Как украшается и с чем сервируется	С чем сочетается (Какие напитки и дополнительные соуса, топики, гарниры предлагаются <u>за деньги</u> или бесплатно)	О чем спрашиваем гостя (Прожарка)	Ингредиенты	Как украшается и с чем сервируется	С чем сочетается (Какие напитки и дополнительные соуса, топики, гарниры предлагаются <u>за деньги</u> или бесплатно)	О чем спрашиваем гостя (Прожарка)

Приложение 9

DRINK QUIZ

Имя _____

Ресторан: _____

Результат: _____

Drink Name: _____

INGREDIENTS	PROCEDURE	GLASS	GARNISH

Drink Name: _____

INGREDIENTS	PROCEDURE	GLASS	GARNISH

Drink Name: _____

INGREDIENTS	PROCEDURE	GLASS	GARNISH

Drink Name: _____

INGREDIENTS	PROCEDURE	GLASS	GARNISH