

7.1 ПОЛИТИКА КОМПАНИИ В ОТНОШЕНИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Для реализации стратегических целей в Компании работают различные подразделения. Компания оптимизирует ассортимент предлагаемых товаров, под влиянием рынка изменяется ценовая политика, оптимизируется формат кафе, ведется подготовка персонала, расширяется пакет дополнительных услуг. Суть всей работы по этим направлениям заключается в предоставлении Гостям максимальных преимуществ, обеспечивающих отличие Компании от конкурентов.

Мы ведем эту работу, так как четко осознаем, что привлечение и сохранение как можно большего числа Гостей является основой для развития нашей Компании и для достижения поставленных целей.

В то же время, развитие рынка и усиление конкуренции приводит к тому, что борьба за расположение и лояльность гостей все больше смещается в область сервиса. Гости интересуют не только ассортимент и цены на предлагаемую продукцию. В большой степени гостям важна атмосфера, дружелюбное отношение персонала, скорость обслуживания и качество приготовления пищи, внимание к потребностям и предвосхищение ожиданий.

Таким образом, качество обслуживания мы рассматриваем как конкурентное преимущество, усиление которого является одним из основных приоритетов работы Компании.

Для гостей, на которых мы ориентируемся в своей работе, важны внимание со стороны обслуживающего персонала, ненавязчивость и профессионализм, проявляемые сотрудниками, чистота, уют, что и создает благоприятную атмосферу. Именно такое обслуживание делает посещение кафе приятным и запоминающимся, формирует у гостя положительное отношение к марке «Чпоки» и увеличивает вероятность его возвращения.

Следовать политике Компании в области обслуживания означает всегда стараться оказать гостю всестороннюю помощь при выборе блюд и напитков. Начиная с первого прихода в кафе, гость должен чувствовать, что мы его заметили, рады видеть, заботимся о нем и его впечатлении о нашем бренде. Каждый сотрудник должен общаться и обслуживать гостя так, как этого хочет гость. То есть, с максимальным вниманием, уважением, дружелюбно, компетентно. Только такой подход может обеспечить нам доверие со стороны гостей и отличие от конкурентов.

Мы готовим великолепную еду. Однако в наших кафе гость не просто покупает пищу и напитки.

В кафе сети «Чпоки» мы не только быстро и качественно обслуживаем гостя, но и помогаем гостям создать атмосферу уюта, тепла и т.д., в которой приятно пробовать наши блюда и в которую хочется возвращаться.

Мы никогда не ставим наши финансовые интересы выше интересов гостей. Это означает, что мы никогда не обманываем гостя, не навязываем свою продукцию, не нарушаем сроки реализации готовых блюд и стандартов приготовления, насколько бы это не было выгодно.

Политика Компании в отношении обслуживания гостей может быть сформулирована в 6 Основных Принципах, которые призваны обеспечить фирменное обслуживание, соответствующее миссии компании и вызвать доверие гостя к нашему бренду.

В любой ситуации взаимодействия с гостем действия сотрудники кафе должны соответствовать этим принципам.

6 ОСНОВНЫХ ПРИНЦИПОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

- Радусие
- Вежливость
- Персональный подход
- Честность
- Скорость и качество
- Компетентность

РАДУШИЕ

Радусие - основной принцип нашей работы. Отношение к гостям, как к хорошим друзьям или знакомым, является гарантом обеспечения этого принципа. Из огромного числа конкурентных предложений гость выбрал именно наше кафе. Переступая порог одного из кафе сети «Чпоки», гость дает нам исключительный шанс продемонстрировать готовность помочь ему в выборе наших замечательных блюд. Уже одного этого достаточно для того, чтобы быть благодарным гостю.

В ходе взаимодействия с нами гость должен чувствовать, что мы искренне рады тому, что он обратился именно к нам. Создаваемая таким образом атмосфера способствует хорошему настроению гостей и располагает к дальнейшему дружескому общению с сотрудниками кафе.

Принцип Радусия означает, что каждый сотрудник кафе демонстрирует открытость, доброжелательность и готовность оказать любую необходимую поддержку, с самого начала и до конца взаимодействия с гостем.

ВЕЖЛИВОСТЬ

Вежливое общение подчеркивает профессионализм сотрудников, делает общение более приятным и комфортным для собеседника. Неуважительное или «панибратское» отношение к гостям является недопустимым в кафе сети «Чпоки».

Принцип Вежливости гарантирует гостю общение, основанное на общепринятых нормах этикета.

Принципу Вежливости необходимо следовать при любом взаимодействии с гостем, включая конфликтные ситуации. Каким бы ни было поведение гостя, грубость по отношению к нему со стороны сотрудников кафе не может быть оправдана.

RESTTEAM
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

ЧЕСТНОСТЬ

Мы понимаем, что выстраивание доверительных отношений с гостями является основой долгосрочного сотрудничества. Принцип Честности является для нас самым важным принципом. В нашей работе, начиная с закупки продуктов и приготовления их на кухне, до момента расчета гостя на кассе мы неукоснительно соблюдаем стандарты и выполняем данные обещания. Мы предоставляем гостям только свежие и высококачественные продукты и никогда не позволяем себе исправлять свои ошибки за счет гостей.

Каждый Гость может рассчитывать, обратившись к любому сотруднику кафе, получить достоверную, своевременную информацию

Каждый сотрудник Компании должен быть честным и открытым не только со своими коллегами, но и с каждым входящим в наше кафе.

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД

Каждый гость индивидуален. У каждого гостя свой собственный вкус, свое собственное мнение и свои собственные предпочтения. Важно, чтобы каждый гость чувствовал, что в нашем кафе он не просто является «очередным объектом обслуживания». Гость должен ощущать интерес и внимание к его индивидуальным потребностям. Именно такое отношение – основа для формирования плодотворных долгосрочных взаимоотношений. Только в том случае, если гость ощущает персональный подход со стороны обслуживающего персонала, готовность соответствовать именно его ожиданиям, мы можем рассчитывать сформировать с ним доверительные отношения.

Принцип Персонального подхода означает максимально внимательное, индивидуальное отношение к каждому гостю.

Какие бы вопросы и просьбы не возникали у гостя, он всегда вправе рассчитывать на то, что к ним отнесутся с максимальным вниманием, готовностью помочь и ответить на любой вопрос.

СКОРОСТЬ И КАЧЕСТВО

Мы работаем в сегменте быстрого обслуживания и понимаем потребности наших гостей. Мы гарантируем, что каждый Гость будет обслужен в течение 3-4 минут. При этом, вся наша работа направлена на то, чтобы обеспечивать высокий уровень качества нашей продукции.

Каждый из наших сотрудников, вне зависимости от должности, умеет обеспечивать соблюдение стандартов. Мы понимаем, что соотношение скорости обслуживания и качества продукции является одним из наших главных отличий от конкурентов.

Для нас скорость и качество является важным принципом. Мы обеспечиваем выполнение этого принципа, закупая только свежие продукты и используя современное технологическое оборудование.

КОМПЕТЕНТНОСТЬ

RESTTEAM
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

Наши сотрудники являются профессионалами. Мы стараемся отбирать себе на работу лучших кандидатов, и обеспечиваем их профессиональный рост. Основой компетентности сотрудника является знание стандартов и технологии работы, проверенных на практике.

Каждый сотрудник регулярно проходит переаттестацию, подтверждая уровень квалификации на своей позиции. Гость может рассчитывать, что на любой вопрос он получит компетентный ответ у любого сотрудника.

«ТОЧКА ВПЕЧАТЛЕНИЯ» И ЦИКЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ

С каким бы аспектом нашей работы не сталкивался гость – для нас это уникальная возможность сформировать у него благоприятное впечатление о нашей работе. Гость видит сотрудника при входе или общается с кассиром, делает заказ или оплачивает заказ на кассе – все это те моменты, когда у гостя формируется мнение о работе кафе сети «Чпоки». Только обеспечив фирменное качество на протяжении всего процесса обслуживания, мы можем быть уверены, что гость будет действительно доволен нашей работой.

«Точка впечатления» - это любая ситуация, в которой посетитель сталкивается с каким-либо из аспектов деятельности кафе и формирует свое мнение о нашей работе.

Цикл обслуживания гостя в кафе состоит из многих «точек впечатления», от первого прихода в кафе до общения с сотрудниками на выходе и даже после этого. Всего лишь одна негативная «точка впечатления» в процессе обслуживания может испортить общее впечатление от посещения кафе. Именно поэтому усилия руководства кафе должны быть сконцентрированы на том, чтобы обеспечить высокое качество сервиса на протяжении всего цикла обслуживания.

В зависимости от индивидуальных потребностей гостя, процесс обслуживания в кафе сети «Чпоки» может состоять из следующих «точек впечатления»:

RESTTEAM
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

✓ **Обслуживание на кассе**

Обслуживание на кассе является основным способом реализации нашей продукции. Сотрудники, работающие на кассе, осуществляют прямые продажи блюд и напитков гостям. Сотруднику необходимо отличное знание ассортимента для компетентного общения с гостями, соблюдение кассовой дисциплины и навыки обслуживания в соответствии с нашими принципами.

✓ **Уборка**

Один из основных способов поддержания чистоты в кафе. Уборка должна осуществляться своевременно, для того чтобы обеспечить комфортные условия пребывания гостей в нашем кафе и своевременность посадки новых посетителей.

✓ **Общение администратора/менеджера с гостями**

Основываясь на принципе Радушия мы хотим установить с гостями отношения как с хорошими друзьями или знакомыми. Мы считаем, что знакомясь и общаясь с новыми гостями, получая от них обратную связь, в виде похвалы, критики, рекомендаций, у нас появляется больше возможности для реализации принципа Персонального подхода и формирования лояльных посетителей. Создания уютной атмосферы невозможно без общения с гостями.

✓ **Решение конфликтных ситуаций**

Мы стараемся предоставить каждому гостю великолепное обслуживание. Но, к сожалению, иногда, встречается гость, который остается чем-то недоволен. Сотрудники, вне зависимости от должности, но в рамках своих полномочий, должны компетентно работать с недовольными гостями. Решение каждой конфликтной ситуации должно происходить в пользу гостя. Если конфликт не удается разрешить сотруднику самостоятельно, он прибегает к помощи администратора или при необходимости менеджера.

✓ **Работа промоутеров**

Мы всегда стремимся повысить узнаваемость нашей торговой марки и используем для этого различные маркетинговые инструменты. Деятельность промоутеров заключается в раздаче рекламных материалов о компании в кафе или на улице, с целью привлечения новых гостей или повышения лояльности существующих.

✓ **Работа с книгой отзывов и предложений**

RESTTEAM
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

Используется как инструмент сбора обратной связи от гостей о деятельности кафе. Находится в офисе кафе и выдается гостям по первому требованию. Записи ежедневно просматриваются менеджером кафе, ставятся отметки о принятых мерах и являются основанием для составления мероприятий по мотивации персонала или повышения эффективности работы. В случае необходимости, менеджер связывается с гостем для уточнения подробностей оставленной записи или чтобы поставить гостя в известность о принятых мерах.

Для лучшего понимания требований Компании к взаимодействию с гостями, в Компании вводятся Основные Стандарты обслуживания гостей, общие для всех сотрудников в любой ситуации, и Правила обслуживания гостей, регламентирующие деятельность сотрудников кафе по отношению к гостю в каждой «точке впечатления». Основные Стандарты и Правила обслуживания гостей базируются на 6-ти Основных Принципах обслуживания. Вне зависимости от того, как распределены обязанности между сотрудниками в кафе, в каждой из «точек впечатления» обслуживание должно соответствовать Стандартам и Правилам обслуживания гостей.

Разработка и внедрение Стандартов и Правил обслуживания гостей способствует формированию положительного имиджа как отдельно взятого кафе сети «Чпоки», так и Компании в целом. В свою очередь, положительный имидж Компании является залогом доверия гостей.

Благодаря введению единого стиля обслуживания во всех кафе сети, гость знает, на какой уровень сервиса он может рассчитывать, приходя в кафесети «Чпоки». Стандарты и Правила работы сотрудников кафе с гостями необходимы для того, чтобы обеспечить одинаково высокий уровень обслуживания в каждом из кафе сети «Чпоки».