

ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ

Положение по обслуживанию гостей содержит в себе общее описание документа. Определяет общие правила работы, обязательные для выполнения всеми сотрудниками кафе вне зависимости от должностей, описывает четкие правила обслуживания. Регламентирует действия обслуживающего персонала по отношению к гостям в ситуациях, не являющихся типичными в процессе обслуживания. Развитие рынка и усиление конкуренции приводит к тому, что борьба за расположение и лояльность гостей все больше смещается в область сервиса. Для гостя важно, в какой атмосфере проходит процесс потребления пищи и напитков, именно поэтому наша задача состоит в том, чтобы сделать этот процесс максимально комфортным для гостя. В компании вводятся стандарты обслуживания гостей, регламентирующие деятельность сотрудников кафе по отношению к гостю.

RESTTEAM
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1	Обслуживание на кассе
5.2	Уборка
5.3	Общение администратора с гостями
5.4	Решение конфликтных ситуаций
5.5	Работа промоутеров
5.6	Работа с книгой отзывов и предложений

5.1 ОБСЛУЖИВАНИЕ НА КАССЕ

1.	Сотрудник должен поприветствовать гостя <i>При входе гостя в кафе установить зрительный контакт. Поднять правую руку вверх, раскрытой ладонью к гостю. Проговорить речевой модуль «Свободная касса». Поприветствовать гостя: «Добрый день (утро, вечер), заказывайте, пожалуйста»</i>
2.	Сотрудник должен помочь гостю в выборе меню, следуя схеме презентации блюд : <ul style="list-style-type: none">• Основные блюда• Картофель Фри• Бургеры• Пицца• Соусы(острые/ неострые)• Салаты• Напитки(холодные/горячие/пиво)• Десерты• Молочные коктейли
3.	Гость заказывает, сотрудник набирает названные позиции на терминале.
4.	Сотрудник обязательно предлагает дополнительные позиции, озвучивая эти позиции, например: <ul style="list-style-type: none">• Гость заказывает горячее блюдо, сотрудник : « картофель или соус»• Гость заказывает картофель, сотрудник: «соус острый или кисло-сладкий»• Гость заказывает кофе, сотрудник: « к кофе чизкейк или наполеон»
5.	Сотрудник обязательно информирует гостя о новинках (если такие имеются), об акциях, проходящих в кафе в данный момент.
6.	Сотрудник не использует в своей речи фразы: <ul style="list-style-type: none">• «Что-нибудь еще»• « Не желаете...»• «Это весь заказ?»
7.	Сотрудник должен повторить заказ, внесенный в терминал
8.	Сотрудник должен назвать сумму заказа
9.	Пока гость готовит нужную сумму, сотрудник собирает заказ, придерживаясь схемы сборки заказа, отраженной в контрольных листах и в соответствии с местом приема пищи: <ul style="list-style-type: none">• « Вам собрать заказ с собой или будете обедать/завтракать/ужинать в кафе?»
10.	Произвести расчет в соответствии с требованиями по кассовой дисциплине
12.	Проговорить речевой модуль прощания <i>«Приятного аппетита, приходите к нам ещё.»</i>

RESTTEAM
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

5.2 УБОРКА СТОЛА

1.	Сотрудник должен находиться в зале, чтобы своевременно производить уборку стола
2.	Сотрудник, видя, что гость покидает свое место и направляется к выходу, убирает со стола поднос и протирает стол начисто и насухо в течение 1 минуты. При этом сотрудник не мешает другим гостям.
3.	Запрещается протирать/убирать со стола, в то время, когда гость принимает еду, если только сам гость не попросил убрать со стола
4.	Когда сотрудник видит затруднение гостя с размещением заказа на столе (не знает куда убрать поднос), сотрудник должен прийти на помощь: <ul style="list-style-type: none">• Добрый день, разрешите убрать поднос• Добрый день, я готова забрать поднос.
5.	Сотрудник должен незамедлительно реагировать на просьбы гостя, такие как убрать со стола, протереть стол, убрать лишнее со стола и т.п.

6.	Сотрудник, так же должен прийти на помощь гостю, когда тот не может найти места куда присесть
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Здравствуйте, пожалуйста, пройдите за этот столик, он свободен</i>
7.	Видя, что гость поел, но не собирается уходить, сотрудник должен предложить убрать со стола
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Могу я убрать со стола, что бы вам было удобно?</i>
8.	Сотрудник обязан извиниться, если помешал гостю
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Прошу извинить</i> • <i>Прошу прощения</i>

RESTTEAM
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

5.3 ОБЩЕНИЕ С ГОСТЕМ

1.	<p>Определить цель подхода к гостю/целями общения с гостями могут быть следующие:</p> <p><i>Познакомиться</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Варианты фраз: «Добрый день! Меня зовут... Я являюсь администратором этого кафе. Рад вас видеть у нас!»</i> <p><i>Если гость назвал свое имя постараться запомнить его и в течение разговора называть его по имени.</i></p> <p><i>Получить обратную связь</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Нас может интересовать, как гость оценивает предоставленное ему качество обслуживания и заказанных блюд</i> • <i>Вариант вопроса:</i> «Нравится ли вам в нашем кафе» «Вы впервые в нашем кафе? Понравились ли вам наши блюда? Как вы оцениваете наши блюда» <p><i>Рассказать о новинках, предстоящих акциях и т.д</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Вариант фразы:</i> «Для вас отличное предложение...» «Обратите внимание на интересное предложение..» «Предлагаю вам воспользоваться следующим предложением...» «Рекомендую попробовать наше новое блюдо...»
2.	<p>Выбрать наиболее подходящий момент для подхода к гостю</p> <p><i>Не рекомендуется подходить к гостям и первому начинать общение во время:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Приема пищи</i> • <i>Разговора гостя по телефону</i> • <i>Разговора гостей друг с другом</i> • <i>В случае нетрезвого состояния гостя</i> • <i>Чтения газеты или книги</i> <p><i>Подходящими моментами для общения являются:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ожидание заказа, в т.ч. в очереди</i> • <i>После того, как гость поел</i> • <i>При выходе гостей из кафе</i> <p><i>Места, наиболее удобные для общения с гостями</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>За столиком</i> • <i>В очереди со стороны зала</i> • <i>Около промоутера</i> • <i>Летнее кафе</i>
3.	<p>Приветствие гостя</p> <p><i>При подходе к гостю установить зрительный контакт.</i></p> <p><i>Начинать общение с улыбкой и приветствия.</i></p>
4.	Общение
5.	<p>Заключение общения</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Варианты фраз:</i> «Спасибо, что выделили время на нашу беседу. Будем рады снова видеть Вас...(назвать по имени) в нашем кафе» «Благодарю Вас за беседу. Надеюсь до скорой встречи..(назвать по имени). До свидания» «Очень приятно было с Вами..(назвать по имени) побеседовать. Всего доброго»

RESTTEAM
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

5.4 РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

<p><i>При разговоре с гостями, во время решения конфликтных ситуаций не используйте слова «проблема», тем более «ваша проблема»</i></p>	
1.	<p>Приветствовать гостя</p> <p><i>Перед тем как подойти к гостю необходимо выяснить у обслуживающего персонала причину недовольства гостя</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Поздороваться с гостем, представиться</i> • <i>Варианты фраз:</i> «Добрый день (вечер), меня зовут..., я администратор этого кафе» <p><i>Если гость первым не начинает высказывать жалобу, поинтересоваться:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>«Мне передали, что вы остались недовольны..(обслуживанием, качеством пищи и т.д)</i> <p><i>По возможности постарайтесь удалить причину недовольства из поля зрения гостя</i></p>
2.	<p>Выслушать гостя</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Если гость находится у торгового прилавка постараться отвести его в сторону, так, чтобы другие гости не слышали, как вы беседуете</i> • <i>Когда гость, высказывает свое недовольство, необходимо внимательно выслушать его, не перебивая и не комментируя его высказывания</i> • <i>Необходимо поддерживать зрительный контакт</i> • <i>Необходимо показывать свою заинтересованность в разрешении ситуации_ демонстрировать активное слушание- кивать в ответ на высказывание,,»</i>
3.	<p>Принести извинения</p> <p><i>Во время принесения извинений постарайтесь избегать фраз, типа: «Это произошло из-за...», «Это вина кого-то..»,</i></p>

«Извините, пожалуйста..»

- Варианты фраз:

«Мне действительно очень жаль, что это произошла..»

«Это не характерно для нашего кафе..»

4. Предложить варианты решения

В зависимости от конфликтной ситуации, выбрать вариант решения. Помните, что гостю в первую очередь хочется видеть ваше участие в решении ситуации. Необходимо показать гостю нашу максимальную заинтересованность в устранении причин недовольства.

- Угощение – бесплатно (напитки, десерты, блюда)
- Замена (напитка, блюда)
- Вернуть деньги

5. Поблагодарить гостя

После предложения варианта решения ситуации, необходимо поблагодарить гостя, искренне

- Варианты фраз:

«Спасибо, что посчитали нужным сообщить об этом»

« Я искренне благодарен вам за то, что вы указали нам на нашу ошибку..»

6. Решить ситуацию (принять меры)

Необходимо решить ситуацию как можно быстрее. Убедитесь, что гость оказался доволен, предложенным вариантом решения

7. Уделять особое внимание до выхода гостя из кафе

В течение пребывания гостя в кафе постоянно держите гостя в поле зрения. Если гость будет проявлять признаки беспокойства, обязательно подойдите к нему, чтобы убедиться, что у него не возникла новая претензия. Не оставляйте гостя без своего внимания!

Обязательно попрощайтесь с ним:

- Варианты фраз:

«Спасибо, еще раз, что выбрали наше кафе! Будем рады видеть вас снова!»

«Уверен, в следующий раз, когда вы придете к нам, вы получите лучшее обслуживание!»

Важно! После покидания гостем кафе зафиксировать ситуацию в журнале передачи смены, с описанием ситуации и гостя. В особых случаях, вы можете заказать в службе безопасности фотографию гостя, из видеозаписи камер слежения, после получения разместить её на информационном стенде кафе. На следующем собрании смены необходимо озвучивать персоналу о произошедших случаях недовольства гостей и принятых решениях.

5.5 РАБОТА ПРОМОУТЕРОВ

1. Промоутер приветствует гостя:

«Добрый день/утро/вечер»

2. Промоутер должен заинтересовать гостя

«Для вас отличное предложение...»

«Обратите внимание на интересное предложение..»

«Предлагаю вам воспользоваться следующим предложением...»

3. Если гость заинтересовался, промоутер благодарит гостя и более подробно рассказывает об условиях, проходящей акции.

4. Попрощаться с гостем

« До свидания! Всего доброго! Смею надеяться, что вы станете постоянным гостем нашего кафе!»

5.6 РАБОТА С КНИГОЙ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

1. Администратор ежедневно просматривает книгу отзывов и предложений

2. Внимательно изучает записи, оставленные гостями

3. Пишет ответ в книге (в соответствии с графами), если гость оставил контактный телефон, необходимо дополнительно перезвонить.

Вне зависимости от того, негативный или положительный отзыв написал гость, нужно поблагодарить гостя:

- «Спасибо, что посчитали нужным сообщить об этом»
- « Я искренне благодарен вам за то, что вы указали нам на нашу ошибку..»

Если гость написал негативный отзыв, использовать при телефонном разговоре следующие выражения:

- «Мне действительно очень жаль, что это произошло..»
- «Это не характерно для нашего кафе..»

Изложить, письменно, что будет сделано для устранения, освещенных гостем недостатков

4. Предложить варианты решения

В зависимости от конфликтной ситуации, выбрать вариант решения. Помните, что гостю в первую очередь хочется видеть ваше участие в решении ситуации. Необходимо показать гостю нашу максимальную заинтересованность в устранении причин недовольства.

- Угощение – бесплатно (напитки, десерты, блюда)
- Замена (напитка, блюда)

5. Менеджер должен использовать книгу для работы с сотрудниками:

Похвалить сотрудников, которых отметили гости, как лучших сотрудников, на собрании сотрудников

Направить служебную на имя операционного директора с просьбой поощрить того или иного сотрудника и объявив ему благодарность.

6. Менеджер должен использовать книгу для решения негативных моментов, указанных гостями

На собрании персонала (при необходимости на общем собрании сотрудников) выслушать предложения сотрудников по устранению негативных моментов, отраженных гостями в книге, предложить свои пути решения. Прийти к общему мнению.