

ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ В КАФЕ	
№	НАИМЕНОВАНИЕ
<b>5.1 ОБСЛУЖИВАНИЕ НА КАССЕ</b>	
1.	При входе гостя в кафе установить зрительный контакт
2.	Проговорить речевой модуль «Свободная касса»
3.	Приветствовать гостя. Проговорить речевой модуль приветствия
4.	Помочь сформировать заказ
5.	Внести заказ в терминал
6.	Повторить заказ
7.	Проговорить сумму
8.	Собрать заказ в соответствии с местом приема пищи
9.	Произвести расчет
10.	Выдать заказ
11.	Проговорить речевой модуль прощания
<b>5.2 УБОРКА СТОЛА</b>	
1.	Сотрудник, отвечающий за чистоту кафе, находится в зале
2.	Сотрудник, видя затруднения гостя (например, куда деть поднос?), приветствует гостя и предлагает свою помощь
3.	Сотрудник убирает стол не позднее 1 минуты, как гость встал из-за стола
4.	Сотрудник протирает стол, не мешая гостям
5.	Сотрудник несет поднос с мусором, не задевая и не мешая гостям
6.	Сотрудник приносит извинения, если помешал гостю
7.	Сотрудник по просьбе гостя оказывает помощь незамедлительно (протереть стол, убрать лишнее со стола и т.п)
8.	Сотрудник просит разрешения убрать поднос, если гость поел, но еще не собирается уходить
<b>5.3 ОБЩЕНИЕ МЕНЕДЖЕРА С ГОСТЯМИ</b>	
1.	Определить цель подхода к гостю
2.	Выбрать подходящий момент для подхода к гостю
3.	Приветствие гостя
4.	Общение
5.	Заключение общения
<b>5.4 РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ</b>	
1.	Приветствовать гостя
2.	Выслушать гостя
3.	Принести извинения
4.	Предложить варианты решения
5.	Решить ситуацию (принять меры)
6.	Поблагодарить гостя
<b>5.5 РАБОТА ПРОМОУТЕРОВ</b>	
1.	Приветствует гостя
2.	Дает полную информацию о проходящей акции
3.	Записывает необходимые сведения о госте в ведомости (если это предусмотрено условиями акции)
4.	Вручает рекламные проспекты, листовки и дисконтные карты (если это предусмотрено условиями акции)
5.	Прощается с гостем
<b>5.6 РАБОТА С КНИГОЙ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ</b>	
1.	Менеджер ежедневно просматривает книгу отзывов и предложений
2.	Внимательно изучает записи, оставленные гостями
3.	Пишет ответ в книге, если гость оставил контактный телефон или адрес, необходимо дополнительно перезвонить или направить письменный ответ по указанному адресу.
4.	В книге менеджер ставит число и подпись
5.	На собрании запись из книги зачитывается персоналу
6.	Если запись негативного характера, принимается решение, как исправить ситуацию
<b>5.7 РАБОТА С ЯЩИКОМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ</b>	
1.	Один раз в две недели сотрудник ЦО вынимает из ящика записки, вскрыв ящик специальным ключом
2.	Менеджер читает и ставит роспись на каждой из записок
3.	Менеджер выписывает информацию из записок по вопросам, требующим немедленного решения.
4.	Сотрудник ЦО или другое ответственное лицо уносит записки на свое рабочее место, где их обрабатывает.
5.	В процессе обработки отсортировываются записки, не имеющие отношения к деятельности кафе.
6.	Остальные записки переносятся в электронную форму в виде таблицы, в которой слева в столбце сам текст, а справа указываются ответственный, исполнитель или соисполнитель
7.	Электронной почтой таблица отправляется менеджеру кафе
8.	Один экземпляр таблицы распечатывается, и сотрудник ЦО обходит с ним руководителей



	подразделений, которые назначены ответственными по тому или иному пункту
9.	Руководители ставят подпись и дату, устранения замечания
10.	Последним подписывает документ исполнительный директор.
11.	Менеджер, получив электронное письмо, знакомит персонал с содержанием письма
12.	Менеджеры составляют план мероприятий по устранению замечаний, отмеченных в записках.
13.	По истечении сроков, указанных в таблице, сотрудник ЦО или другое ответственное лицо, проводит опрос, что сделано, делая соответствующие записи в таблице.
14.	Собранная информация передается исполнительному директору
<b>5.8 ОБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ</b>	
1.	Сотрудник поднимает трубку не позднее 3-го звонка
2.	Приветствует гостя по установленной в компании форме
3.	Дает полную информацию по интересующему вопросу
4.	Общается вежливо и уважительно
5.	Использует дружелюбную интонацию, говорит четко и внятно
6.	После ответа на заданный вопрос спрашивает, есть ли у собеседника другие вопросы
7.	При невозможности ответить на вопрос переводит звонок на другого сотрудника, представляет его
8.	При просьбе соединить с кем-либо из сотрудников кафе просит представиться и сообщить цель звонка
9.	Благодарит за звонок и приглашает посетить кафе

**RESTTEAM**  
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ