|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ресторан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; | | | |
| Дата и время проверки \_\_\_ /\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_ \_\_\_:\_\_\_; | | | |
| Ф.И. проводившего проверку \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; | | | |
| Ф.И. сотрудника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; | | | |
| **№** | **КЛН ОФИЦИАНТА** | **Оценка** | **Комментарии** |
| **Стандарты обслуживания** |
| 1. | Работает в фирменной форме, внешний вид соответствует требованиям стандарта внешнего вида. |  |  |
| 2. | Приветствует Гостей. |  |  |
| 3. | Уточняет зону и количество человек. |  |  |
| 4. | Представляется Гостям. |  |  |
| 5. | Рассказывает о спец. предложения и проходящих акциях, если есть рекламные материалы обращает на них внимание Гостей. |  |  |
| 6. | Подает меню в соответствии со всеми правилами: в открытом виде, индивидуально каждому Гостю. |  |  |
| 7. | Предлагает помощь в выборе блюд, если Гость отказывается от помощи в выборе, дает время Гостю на принятие решения. |  |  |
| 8. | Рассказывает о блюде, предупреждает об особенностях блюд. |  |  |
| 9. | Принимая заказ, предлагает дополнительные блюда и напитки, использует техники продаж. |  |  |
| 10. | Проговаривает время приготовления, уточняет последовательность подачи блюд. |  |  |
| 11. | Повторяет заказ Гостя. |  |  |
| 12. | С разрешения Гостя забирает меню со стола, предлагая оставить один экземпляр. |  |  |
| 13. | Сервирует стол менажницами и приборами перед подачей. |  |  |
| 14. | Напитки выносит в течение 5 минут, закуски и салаты - 10 минут, суп - 20 минут, горячее 25. |  |  |
| 15. | При подаче официант представляет каждое блюдо и ставит его перед Гостем, который его заказывал. |  |  |
| 16. | Соблюдает правило очередности подачи (сначала детям, потом взрослым; сначала женщинам, потом мужчинам). |  |  |
| 17. | Блюда и напитки первого курса выносит одновременно. |  |  |
| 18. | Соблюдает правила подачи и сервировки блюд: правило "Открытой руки", бокалы держит за ножку, палец за краем тарелки. |  |  |
| 19. | Желает приятно аппетита по каждому курсу. |  |  |
| 20. | Контролирует стол, поддерживает чистоту, убирает посуду. |  |  |
| 21. | Если за столом дети уделяет им особое внимание, предлагает раскраски, карандаши, информирует о детском уголке. |  |  |
| 22. | Официант интересуется понравилось ли блюдо. Если Гость выражает недовольство уточняет причину, сообщает менеджеру. |  |  |
| 23. | Предлагает Гостю дозаказ напитков, когда в бокале остается 1/3. |  |  |
| 24. | После того, как последняя тарелка убрана, предлагает дополнительные блюда напитки (десерт, диджестив). |  |  |
| 25. | Выносит счет по просьбе Гостя в течение 3 минут. |  |  |
| 26. | Приносит Гостю сдачу и фискальный чек в течение 3 минут. |  |  |
| 27. | Официант во время обслуживания приветлив и дружелюбен. |  |  |
| 28. | После ухода Гостя убирает и сервирует стол в течение минуты. |  |  |
| **Итого** | |  |  |
| **Максимальное количество баллов:** | | **28** |  |
| **Результат в %** | | **0%** |  |
| Подпись сотрудника\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |