|  |
| --- |
| Обслуживание гостя за столиком официантом |
| **№** | **Шаг** | **Примеры фраз** |
| 1. | Установление контакта с Гостем:В течение 1 минуты подойди к столу, за который сели Гости. Встреться с Гостем глазами, улыбнись и скажи слова приветствия. | *- «Добрый день (утро/вечер)»* *- «Рады Вас видеть»**- «Очень приятно, что Вы заглянули к нам, Дмитрий Петрович»* |
| 2. | В первую очередь расскажи о проходящих акциях и спец. предложениях. Если используются рекламные материалы (тейбл-тент, вкладыши в меню) обрати внимание Гостя на них. | *- «Обратите внимание на нашу акцию»**- «У нас сегодня уникальное предложение»**- «А Вы уже обратили внимание на наше спец. предложение?»* |
| 3. | Подай меню. Меню предлагается Гостю в развернутом виде первой странице. Меню подай в руки Гостю. | *- «Пожалуйста, основное меню».* |
| 4. | Если за столом сидят несколько человек, то в первую очередь меню подай детям, далее женщине или старшему по возрасту. Детям подается детское меню. |  |
| 5. | Если среди Гостей есть дети, обязательно предложи им раскраски или расскажи о детском уголке с игрушками.  | *- «У нас есть детский уголок с игрушками»**- «Хотите, я принесу карандаши и раскраски детям».* |
| 6. | Представься Гостям по имени.  | *- «Меня зовут Маша, сегодня буду Вашим официантом»* |
| 7. | Принятие заказа: Поинтересуйся, готовы ли Гости сделать заказ, если нет, предложи свою помощь в выборе.  | *- «Готовы ли вы сделать заказ сразу?»**- «Я могу Вам помочь выбрать блюдо и напитки?»* |
| 8. | Если Гость согласился на Вашу помощь - рекомендуй фирменные блюда и напитки, спец. предложения. Используй красочное описание и вкусные слова.  | *- «Попробуйте наше фирменное блюдо»**- «Это блюдо самое популярное»* |
| 9. | Если Гость отказывается от помощи в выборе, дай время Гостю на принятие решения. | *- «Я подойду к Вам через 3 минуты»* |
| 10. | При приеме заказа стой возле Гостя по возможности с правой стороны, не касаясь при этом стола, стула и, не наклоняясь близко к Гостям. |  |
| 11. | Если Гости, сев за столик, ведут долгий разговор, официант может спросить: «Разрешите принять заказ?» | *- «Прошу прощения, вы готовы сделать заказ?»* |
| 12. | Прими заказ на основное блюдо. Выясни Потребность Гостя с помощью техники «Воронка».  | *- «Вы хотите плотно покушать или перекусить?»**- «Что бы вы хотели: салат, суп, закуску или горячее?»**- «Вы предпочитаете горячее из курицы, свинины или говядины?»* |
| 13. | Если Гости все еще не готовы сделать заказ, то предложи выбрать аперитив. Это делается для того, чтобы Гости в период ожидания основного заказа, уже были чем-то заняты. Если напитки не нужны, то отойди и наблюдай за столом. | *- «Пока Вы изучаете меню, могу я предложить Вам, что-то из напитков?»* |
| 14. | Прими заказ индивидуально у каждого Гостя. Записывай заказ в блокнот. |  |
| 15. | Предложи дополнительные блюда/напитки, которые будут сочетаться с выбранным блюдом. Все аргументы по блюдам и напиткам необходимо говорить на языке пользы: | *- «Этот сорт позволит Вам насладиться вкусом»,* *- «Этот напиток позволит Вам согреться», «Кофе взбодрит»* |
| 16. | Предупреди обо всех особенностях тех блюд, которые выбрал Гость. Помни про «критические ингредиенты» и потенциальные аллергены. | *- «Это блюдо подается с чесноком»**- «Вы знаете, у нас …готовится во фритюре»*  |
| 17. | Проговори время приготовления блюд, уточни в какой последовательности принести блюда; | *- «Напитки я принесу через 3 минуты»**- «Салаты будут готовиться 10 минут, суп 15 минут, а горячее 30 минут»**- «Вам напитки сразу принести или одновременно с блюдами?»* |
| 18. | Уточни у Гостей одновременность подачи первого курса (первый курс – это блюда, которые Гость будет, есть в первую очередь). | *- «Салат будет готов быстрее, чем суп, мне подавать одновременно или по мере готовности?»* |
| 19. | Спроси, какой хлеб Гость предпочтет – черный или белый. | *- «Вы предпочитаете черный или белый хлеб?»* |
| 20. | Запиши заказ Гостя в блокнот. |  |
| 21. | Повтори заказ Гостя. | *«Итак, позвольте я повторю ваш заказ …»* |
| 22. | Забери меню со стола с разрешения Гостя, предложив оставить один экземпляр меню на столе. | *- «Разрешите, я заберу меню»**- «Можно забрать меню? Одно меню могу оставить на столе»*  |
| 23. | Выполнение заказа:Внеси заказ в кассовую программу |  |
| 24. | Отследи выполнение «своих» заказов барменами и поварами, проверяя «фишки / встречки» на барной стойке и линии раздачи. |  |
| 25. | Прежде чем вынести заказ Гостю, досервируй стол, принеси доп. приборы и специи. |  |
| 26. | Получая готовые блюда, запрещается принимать небрежно оформленные, подгоревшие или остывшие блюда. Края тарелок или прочая посуда, в которой подается блюдо или напиток, должны быть чистыми. На бутылках проверяем наличие этикетки и акцизных марок, нет ли осадка. |  |
| 27. | Выноси блюда и напитки на подносе точно в соответствие с заказом Гостя, его пожеланий. Подавая блюда, произноси название каждого. | *«Пожалуйста, салат «Цезарь, как вы просили без гренок»* |
| 28. | Соблюдай очередность подачи блюд и напитков. |  |
| 29. | Сначала блюдо ставим детям, потом женщинам, в конце мужчинам (ориентируясь на возраст от более взрослого к молодому). |  |
| 30. | Если два человека за столом и более, то первое по очередности блюдо (будь то напиток или салат) приносим одновременно всем. |  |
| 31. | Под пиво и коктейли со льдом принеси бердикели / костеры |  |
| 32. | Если приготовление блюда занимает больше времени, сообщи об этом менеджеру и предупреди Гостя. | *«Прошу прощения, блюдо будет готово через 10 минут. Я прослежу, чтобы кухня отдала его побыстрей»*  |
| 33. | Соблюдай правила подачи и сервировки блюд (палец за краем тарелки, бокалы держим за ножку или за основание). |  |
| 34. | Желай Гостю приятного аппетита после каждого курса блюд.  | *- «Приятного аппетита»**- «Приятного чаепития»**- «Хорошего отдыха»*  |
| 35. | Чек – Бек:Через 3 минуты, после того как Гость начал есть, ненавязчиво поинтересуйся, доволен ли гость блюдами | *“Надеюсь вам нравится салат Цезарь”**“Мы угадали с прожаркой стейка? Вам нравится?”* |
| 36. | Постоянно контролируй состояние стола, а именно: протирай и убирай мусор со стола, меняй пепельницы (при наличии 2 окурков, не меняй пепельницу, если гость курит), добавляй и заменяй салфетки, убирай грязную посуду. Забирай тарелку только с согласованием с Гостем |  |
| 37. | Если у Гостя осталась 1/3 напитка или блюда, обязательно предложи повторить заказ или заказать что-то еще, не используя частицу НЕ. Используй технику «Выбор без Выбора». | *- «Вам сейчас повторить напиток или позже?»* |
| 38. | Работай с отзывами Гостей.  | *«Рада, что Вам понравилось блюдо. Я обязательно передам это на кухню!”* |
| 39. | Расчет:Рассчитывай Гостя только по просьбе. Исключение: расчёт Гостя перед закрытием заведения. В таком случае извинись за то, что Гость не может посидеть ещё, и обязательно, пригласи прийти в следующий раз. | *«Мы работаем до 12, будем рады видеть Вас вновь у нас»*  |
| 40. | Счёт подавай тому из Гостей, кто его просил (или положи его на середину стола). |  |
| 41. | Принеси пречек сразу после того, как Гость попросил счет. Пречек выносится в специальной папке для счетов, и оставляется на столе. |  |
| 42. | Не нужно стоять возле стола и ждать пока Гость положит деньги в папку, если Гость не спешит. Подойди спустя две-три минуты и уточни, можно ли забрать счет.  | *«Я могу забрать счет?»* |
| 43. | Отнеси папку с деньгами кассиру (бармену) для оплаты счета, получения сдачи и фискального чека. Кроме наличных денег Гость может расплатиться с помощью банковской карты VISA, MasterCard. Попросите Гостя с картой подойти к кассиру и расписаться на чеке в подтверждение платежа. |  |
| 44. | Принеси Гостю сдачу и фискальный чек в течение 3 минут, не более. Вынос фискального чека Гостю – обязательное условие, даже если сдачи после оплаты заказа нет. Проверь «погашен» ли фискальный чек кассиром и при необходимости надорви («погаси») фискальный чек самостоятельно. |  |
| 45. | Если гость рассчитался – не значит, что он уходит, поэтому продолжаем обслуживать. Проговариваем, что гость может позвать вас в любой момент. |  |
| 46. | Когда Гости поднялись, из-за стола и собрались уходить, улыбнись Гостям и попрощайся с ними. | *«До свидания, приходите к нам еще!»**«Как Вы провели время у нас? Мы рады, что вам у нас понравилось. До свидания»;* *«Надеюсь, вам понравилось обслуживание. Как мы рады, что вы провели время у нас. Приходите еще»;* *«Как вам наши блюда? Как я рада, что вам понравилось у нас»* |
| 47. | Проводи его до выхода из зала (при отсутствии такой возможности не поворачивайся спиной к уходящим гостям и проводи их взглядом). |  |
| 48. | Не начинай сервировать стол в присутствии гостей. Дождись их ухода, и лишь потом верни стол в правильный вид. |  |
| 49. | После того, как Гости ушли, пересервируй стол в течение 1 минуты и при возможности сообщи хостесс или администратору о том, что ты готов принимать новых гостей |  |