

**УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ  
«ХОСТЕС»**

## Оглавление

Введение.

История профессии.

Должностные обязанности Хостес:

Стандарт внешнего вида Хостес

Подготовка к работе.

Шаг 1. Встреча и приветствие Гостя.

Алгоритм общения с Гостями:

Решение спорных или конфликтных ситуаций с Гостем.

Работа с очередью.

Прощание с Гостем.

Фэйс-контроль.

Бронирование столов.

Телефонный этикет.

Подготовка к закрытию ресторана.

Хостес запрещается.

Дополнительная информация.

## **Введение.**

Мы рады приветствовать тебя в нашем большом и дружном коллективе!  
Наш ресторан - это маленькое государство, которое за годы работы установило свои правила и порядки. Однажды, став гражданином этого государства, старайся жить и работать по его законам.

Наша главная задача:

«Создать для Гостей неповторимую атмосферу уюта, спокойствия и безопасности в нашем ресторане»

Безусловно, мы находим индивидуальный подход к каждому Гостю, но, как у представителей индустрии гостеприимства, у нас есть свой свод правил, которые необходимо соблюдать.

В этом пособии описаны все правила, которые необходимо знать и соблюдать Хостес нашего ресторана.

Если ты еще стажер, это пособие поможет тебе адаптироваться и узнать все требования, которые предъявляет Компания к сотрудникам на должности Хостес.

Мы дарим неповторимую атмосферу расслабленного спокойствия, гостеприимства и радушия.

## История профессии.

Слово хостес образовалось от латинского hospes, что значит Гость и перешло в старофранцузский как (h)ostes с женской формой (h)ostesse и наконец в современный французский как hôte, hôtesse. Уже в средние века слово перешло в английский язык как hostess в значении «принимающий гостей», и, наконец, в конце XX века слово вошло в русский язык.

Если обратиться к истокам, то изначально хостес выполняли обязанности, схожие с теми, что сегодня выполняют борт-проводники на авиарейсах. Хостес должны были проводить пассажиров на их места, ознакомить с устройством салона самолета, правилами поведения и техникой безопасности на борту, подготовить пассажиров к взлету и посадке, обслуживать во время полета, предлагая еду и напитки, а также выполнять просьбы и реагировать на замечания пассажиров.

Каких-то специальных навыков или знаний эта профессия не требовала, достаточно было пройти небольшие обучающие курсы. Однако, хостес была не просто стюардессой, а скорее старшей, «заведующей» всей обслуживающей командой.

Слово хостес закрепилось за рубежом, но до СССР не дошло, у нас таких девушек называли просто стюардессами.

## Должностные обязанности Хостес:

1. Соблюдать стандарты внешнего вида.
2. Являться на работу строго в соответствии с графиком работы:
  - если Вы опаздываете, как можно раньше сообщите об этом менеджеру;
  - если Вы заболели или по какой-либо иной уважительной причине не можете выйти на работу, то обязательно звоните менеджеру, а затем коллегам, которые могут Вас заменить;
3. Знать все акции и специальные предложения, действующие в ресторане;
4. Знать ассортимент меню, барную карту, сезонное меню, детское меню;
5. Встречать и вежливо приветствовать каждого Гостя;
6. Предлагать Гостям несколько вариантов посадочных мест, учитывая пожелания;
7. Провожать Гостя к столу;
8. Подавать меню, рассказать о специальных предложениях, отвечать на вопросы Гостя, желать приятного отдыха, рассказать, где гости могут оставить верхнюю одежду;
9. Передавать информацию о новых Гостях официанту;
10. В случае появления вопросов, объяснять порядок оплаты счета в ресторане;
11. Прощаясь с Гостем, поблагодарить его за визит и пригласить посетить наш ресторан снова;
12. Принимать заказы на бронирование столика для Гостя: точно записать данные Гостя, время посещения, количество приглашенных Гостей.
13. Вести контроль наличия бланков, анкет «Соискателя», визиток ресторана, плана зала, листа ожидания и других используемых бланков.
14. Вести контроль наличия полиграфических изделий (газеты, журналы, рекламная продукция), их своевременного обновления.
15. Вести контроль наличия меню в ресторане;
16. Поддерживать чистоту станции хозяйки зала;
17. Участвовать в плановых генеральных уборках ресторана и подсобных помещений.
18. Соблюдать правила и нормы охраны труда и техники безопасности труда, санитарные требования и правила личной гигиены, производственной и трудовой дисциплины, правила внутреннего трудового распорядка.
19. Своевременно проходить медицинские обследования, сдавать анализы, согласно требованиям Санитарного Эпидемиологического Надзора.
20. Выполнять разовые поручения администрации, связанные с производственными процессами ресторана.

## **Стандарт внешнего вида Хостес**

### **Прическа.**

Волосы – чистые и ухоженные.

Длинные волосы должны быть убраны в прическу или уложены. Цвет волос приближен к естественному оттенку.

### **Лицо.**

Макияж должен соответствовать одежде.

Разрешено использовать спокойные, пастельные тона в макияже.

### **Руки.**

Должны быть чистыми ухоженными,

обязателен маникюр. Максимальная длина свободной части ногтя – 1 см.

### **Парфюм.**

Перед работой необходимо принять душ, использовать дезодоранты с нейтральным запахом или без запаха. Допустимо использовать парфюм с едва уловимым запахом. Запрещено использовать духи с резким запахом.

### **Бейдж и значок.**

Чистый бейдж с именем и занимаемой должностью, напечатанными одним шрифтом, крепится на груди справа. Крепится на груди справа, над бейджем.

### **Одежда.**

Одежда должна быть модной, стильной и аккуратной (если нет формы). Приветствуется классика с элементами Casual (кэжуал). Одежда должна быть чистой и хорошо отглаженной. Запрещается одевать одежду с открытым животом.

### **Обувь.**

Обувь должна быть закрытая, чистая.

Если обувь с открытым мысом – аккуратный педикюр обязателен. На каблуках желательно иметь резиновые набойки, чтобы во время работы не производить шума, а также в целях безопасности (чтобы не поскользнуться). Босоножки, сапоги не допустимы! Под юбку или платье необходимо одевать колготки или чулки.

### **Украшения.**

Допускаются, стильные, аккуратные, не слишком броские украшения.

*«Курильщики» обязаны после курения тщательно вымыть руки с мылом и освежить полость рта.*

## **ОДЕЖДА**

### **РАЗРЕШАЕТСЯ:**

Коктейльные платья;  
Юбка-карандаш;  
Вечерние платья;  
Блузы;  
Туника;  
Брюки;  
Классические джинсы;  
Леггинсы;  
Классические рубашки;  
Футболки;

### **ЗАПРЕЩЕНО**

Цвет белья не соответствует цвету одежды;  
Майки, пляжные сарафаны;  
Юбки-мини (минимальная допустимая длина юбки – полторы ладони от колена);  
Одежда из кожи или кожзаменителя;

## **АКСЕССУАРЫ**

### **РАЗРЕШЕНО:**

Аксессуары должны гармонировать с одеждой.  
Колготы и чулки обязательны (только телесного цвета);

### **ЗАПРЕЩЕНО:**

Цветные колготы и чулки;  
Крупные заколки с искусственными цветами, камнями и перьями;  
Крупные спортивные часы ярких расцветок;

## **ОБУВЬ**

### **РАЗРЕШЕНО**

Классические туфли-лодочки на каблук не менее 5 см;  
Туфли на танкетке (не менее 5 см);  
Сапоги;  
Балетки (как сменная обувь для «отдыха от каблуков»);

### **ЗАПРЕЩЕНО**

Резиновые сапоги;  
Кроссовки, кеды;  
Босоножки,  
Угги

## **ПРИЧЕСКА**

### **РАЗРЕШЕНО**

Различные вечерние прически;  
Косы;  
Аккуратная укладка

### **ЗАПРЕЩЕНО**

Грязные волосы;

Неопрятные, взъерошенные волосы;  
Прически из нерасчесанных волос;  
Неестественный цвет волос;  
Непрокрашенные корни волос (особенно для блондинок);

Итак, Хостес - это лицо ресторана, которая должна обладать рядом профессиональных и личных качеств, такими, как:

- коммуникабельность;
- приветливость;
- вежливость;
- аккуратность;
- умение работать в команде;
- пунктуальность;
- уметь правильно решать конфликтные ситуации с Гостем;
- иметь хорошую память и уметь знакомиться с постоянными Гостями;
- приветствуется умение общаться на английском языке.

Гости ожидают от Хостес, что она сможет ответить на любой интересующий их вопрос о меню, приготовлении блюд, обслуживании, услугах и прочее. Конечно, трудно предугадать все, что может заинтересовать Гостей – вопросы могут быть самыми неожиданными, но хостес должна постараться найти выход из различных ситуаций. Будь доброжелательной, но ни в коем случае не фамильярной с Гостями. Помни, если Гостю у нас понравится, он станет нашим постоянным посетителем и расскажет о нас своим друзьям и знакомым.

Хостес (хозяйка зала) призвана обеспечить качественную и дружелюбную встречу Гостей. Постарайся сделать так, чтобы каждый Гость нашего ресторана почувствовал себя долгожданным.

### **Подготовка к работе.**

Станция Хостес – это место встречи входящих в ресторан Гостей.

- На станции должна поддерживаться безупречная чистота.
- На станции Хостес должны находиться необходимые рекламные материалы, чистые, аккуратные и в достаточном кол-ве (не менее 30шт, допускается отклонение 3-5шт), без повреждений, листы не порваны (н.б. 10мм на сгибе), не потерты.
- Если меню не хватает, необходимо обратиться к менеджеру ресторана.

На станции хостес должны быть:

- Барное меню;
- Детское меню;
- Сезонное предложение;
- Карандаши и раскраски для детей;
- Визитки;
- Таблички «RESERVED» в хорошем состоянии, натертые;
- Документы для работы (лист ожидания, анкета соискателя, план позиций офици-



антов и другие);

Перед началом работы необходимо:

- Взять у менеджера телефон, проверить его на работоспособность;
- Проверить книгу резервов, проинформировать менеджера о предстоящих на сегодня банкетах;
- Выставить на витрину визитки, журналы и газеты;
- Протереть стеклянные поверхности – двери, полки и пр.;
- Получить у менеджера информацию и планируемых мероприятиях на день (концерты, аниматоры и пр.);

***Золотое правило сервиса гласит:***

***Обслуживайте Гостей так, как Вам хотелось, чтобы Вас обслужили.***

**Шаг 1. Встреча и приветствие Гостя.**

- Поприветствуй Гостя, входящего в ресторан;
- Узнай, был ли забронирован столик;
- Узнай предпочтения Гостя в выборе стола;
- Узнайте количество Гостей;
- Предложи Гостю несколько столов на выбор;
- Проводи Гостя к столу;
- Подай основное меню и барную карту и сделай акцент на акции и специальные предложения;
- Пожелай приятного отдыха.

Каждый Гость – это отдельная личность, к нему следует относиться как к индивидуальности со своими запросами и пожеланиями, к каждому Гостю нужно иметь свой подход.

Для определения потребностей Гостя необходимо знать, кто он и что ему нравится.

Умей «читать» Гостей. Например, фразы:

*«Прошу пройти за Ваш столик»*

*«Ваш столик как раз освободился» будут приятны постоянным Гостям ресторана.*

***Уточняющая фраза от Хостес:***

*«Принести Вам сразу «Эспрессо» как обычно?»* Приятно удивит Гостя тем, что к нему относятся внимательно и помнят о его предпочтениях.

Наблюдая и разговаривая с Гостями, замечая их реакцию, можно узнать, как Гости хотят, чтобы к ним относились.

Время приветствия нужно использовать с целью побольше узнать о Гостях, чтобы было возможно удовлетворить и предвосхитить их ожидания.

## **Поприветствуй Гостя, входящего в ресторан;**

Около входа всегда должна стоять как минимум одна Хостес.

Сразу же иди навстречу вновь прибывшему Гостю или сделай шаг навстречу и первой приветствуй его.

Здоровайся с улыбкой и в соответствии со временем суток:

«Доброе утро» (с 04-00 до 12-00)

«Добрый день» (с 12-00 до 18-00)

«Добрый вечер» (с 18-00 до 00-00)

«Доброй ночи» (с 00-00 до 04-00);

Будь спокойна, естественна и доброжелательна. Гост должен понять, что ему здесь рады!

Не делай никаких различий, все Гости имеют равные права на вежливый прием.

Если ты находишься вдали от входа, приветствуй входящего Гостя (кивком, улыбкой, фразой), дай понять Гостю, что ты его видишь и сейчас подойдешь к нему.

Если Гость прошел мимо и не заметил тебя, с ним все равно нужно поздороваться и предложить пройти за свободный столик.

### **Используй универсальные фразы:**

- *Добро пожаловать. Рады видеть Вас снова!*
- *Мы рады, что Вы посетили нас сегодня вечером!*
- *Проходите, пожалуйста. У нас сегодня отличное специальное предложение!*

### **Уточнение о кол-ве Гостей:**

Для правильного распределения Гостей по залу необходимо сразу уточнить на сколько Гостей нужен столик, чтобы в дальнейшем избежать ситуаций, когда к Гостям кто-нибудь присоединится, нужно будет пересадить Гостей за больший стол, а свободных столов не будет.

Используй универсальные фразы:

- *Вам столик для двоих? (если Гостей действительно двое)*
- *Вас будет двое?*
- *К Вам присоединятся?*
- *На какое кол-во Гостей Вам столик?*

Помощь Гостю снять верхнюю одежду:

Покажи Гостю, где он сможет оставить верхнюю одежду;

Если ты решила помочь Гостям сдать верхнюю одежду в гардероб (нет гардеробщика или он не успевает), помни следующие правила:

1. Верхнюю одежду гостей (шуба, куртка, пиджак и т.д.) обязательно нужно вешать на вешалку.
  2. Всегда сначала вешают детскую, потом женскую и затем мужскую одежду.
- Здороваясь с Гостями, будь искренней и естественной. Постарайся не повторять монотонно одни и те же слова и фразы приветствия! Удели максимум внимания каждому Гостю. Когда ты говоришь, важны не только слова, но и манера вести беседу – интонация, доброжелательность, степень открытости, готовность выслушать собеседника и т.д.

### ***Узнай, был ли забронирован столик;***

Вопрос о бронировании столика актуален только если:

- в ресторане полная посадка
- есть забронированные столы

Если в ресторане мало Гостей и есть свободные столы и нет предварительной брони, уточнять о бронировании нет необходимости.

Для уточнения используй универсальные фразы:

- *«Вы резервировали столик?»*
- *«Вы заказывали столик?»*
- *«У Вас заказан столик?»*

Узнай предпочтения Гостя в выборе стола;

*«Куда желаете присесть? Есть столики с низкими диванчиками, классические высокие столы или кабинки?»*

*«Где предпочитаете присесть, в зале для курящих кальян или в зале для некурящих?»*

*Если в каком-то зале нет свободных столиков, то Хостес обязана сразу предупредить об этом Гостей:*

*«Я могу предложить Вам присесть в зале для курящих кальян»*

Предложи Гостю несколько столов на выбор;

Проводи Гостя к столу;

От умения правильно и равномерно рассадить Гостей на позиции официантов в дальнейшем будет зависеть качество и скорость обслуживания, а в конечном итоге, финансовые показатели ресторана.

Именно в этот момент проявляется непосредственное предназначение Хостес – хозяйки зала.

Рассаживая Гостей за столом, Хостес должна учитывать ряд факторов, таких как:

- пожелания самих Гостей;
- цель посещения нашего ресторана (деловые переговоры, свидание, вечеринка и пр.);
- заполнение зала;
- настроение Гостей, их количество;

- расписание позиций официантов, чтобы заполнение позиций происходило равномерно;

Если на позиции официанта сидит большая компания Гостей, воздержись от посадки Гостей на эту позицию до тех пор, пока официант не сможет уделить полное внимание новым Гостям.

Так же важно учитывать возможности официантов, рассаживая Гостей по позициям. Возможно, некоторые еще не достаточно опытны, чтобы обслуживать большие компании или большое количество столов.

Старайся не просто посадить Гостя за свободный столик, а, по возможности, подбери ему место в ресторане, которое будет для него наиболее удобным:

Если Гость пришел один, постарайся найти для него уютное место, с которого он сможет наблюдать за происходящим в зале ресторана или смотреть в окно.

Влюбленную пару лучше всего посадить в уютный уголок.

Семьями, как правило, приходят в ресторан для того, чтобы отметить какое-то событие или отпраздновать, например, день рождения. Их нужно сажать в уютном месте и по возможности подальше от курящих Гостей.

Всегда относись с особым вниманием к Гостям с физическими недостатками. Например, если Гость в коляске, посади его за столик, вокруг которого много свободного места и не далеко от входа.

Девушек лучше сажать рядом с мужскими компаниями, тогда есть вероятность того, что через некоторое время компании объединятся, и столик освободиться.

Можно порекомендовать стол, но не следует навязывать месторасположение Гостю, так как Гость может выбрать любое место, которое он хочет, независимо от того, что он будет заказывать, полноценный обед или чайник чая с каляном.

Провожая Гостя к столу Хостес должна идти впереди Гостя, не теряя его из виду.

Важно держать дистанцию, не подходить слишком близко, чтобы не нарушить личное пространство, но и не уходить далеко, чтобы Гость не потерялся и не занялся поиском стола самостоятельно.

Продолжай поддерживать разговор, можно рассказать о проводимых акциях, о специальных предложениях, планируемых мероприятиях.

Приветствуется, если ты сможешь Гостям рассесться, отодвигая стулья. Стол должен быть чистым, засервированным, не шатающимся.

Никогда не сажай Гостей за грязные столы. Попроси подождать их несколько минут в баре или ознакомиться с прессой, пока стол будет пересервировываться.

Таким образом, мы скроем неприятные рабочие моменты и проявим профессионализм. Не забудьте задвинуть свободные стулья (если есть) для удобства дальнейшего обслуживания.

Если Гости пришли с детьми, сначала посади Гостей, а затем быстро вернись с детскими стульчиками, с раскрасками и карандашами.

Расскажи о детской анимации, существующей в вашем ресторане.

### ***Подай основное меню и барную карту;***

Меню необходимо подавать соблюдая последовательность:

- Меню подается по старшинству, сначала самым взрослым женщинам за столом, затем более молодым, потом молодым мужчинам и в конце взрослым мужчинам.
- Если за столом есть дети, обслуживание всегда начинается с детей.
- Если за столом сидят одни мужчины, то сначала Гостям по часовой стрелке, потом «хозяину» стола.
- Если за столом несколько женщин примерно одинакового возраста, меню можно подавать по часовой стрелке (с лева на право)
- Меню кладут перед Гостем в закрытом виде, обращая внимание на акции и спец. предложения.
- Барная карта ставится на стол уголком по центру стола. Одна - на два человека.
- Кальянное меню. В закрытом виде, кладется по центру стола. Одно – на стол.
- Сезонное предложение, в зависимости от формата, по согласованию с администрацией, каждому Гостю индивидуально (если это вкладка в меню, например) или одно на двух человек.
- Если Гости спешат или по желанию сразу хотят заказать кофе, чай, другие напитки, Хостес должна принять заказ на аперитив.
- В том случае, когда Гости спрашивают у Хостес совет относительно блюд, напитков, кальяна и просят принять заказ, вы должны сразу же позвать официанта для принятия заказа.

Нельзя заставлять Гостей долго ждать официанта, если они уже готовы сделать заказ.

- Предложи услуги кальянного мастера
- Пожелай приятного отдыха.

Примеры используемых фраз:

*«Надеюсь, Вы приятно проведете вечер»*

*«Приятного времяпрепровождения»*

*«Приятного отдыха»*

- Передайте информацию официанту о новой посадке, если у Гостей были какие-либо пожелания не забудьте их так же передать.
- Если Гостям нужен кальянщик, передайте информацию кальянщику или официанту.

В некоторых ресторанах есть рации, чтобы сократить время хождения по залу, для передачи информации используй рации.

Обязательно проверь через пару минут, подошел ли к Гостям официант.

От этого зависит насколько быстро и качественно начнется обслуживание Гостей.

### **Алгоритм общения с Гостями:**

Приветствие:

*«Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер»,  
«Добро пожаловать»*

Уточнение брони столика:

*«Вы резервировали столик?»*

Предположение о количестве Гостей:

*«На какое кол-во персон Вам столик?»,  
«Вас будет двое?»*

Предпочтение относительно зала:

*«Вам предложить стол в зале для курящих кальян или некурящих?» (если есть такое деление залов)*

Приглашение Гостя за стол:

*«Пожалуйста, следуйте за мной», «Пожалуйста, проходите», «Пожалуйста, присаживайтесь».*

Подача меню:

*«Пожалуйста, меню и карта напитков» «Обрати внимание, у нас специальное предложение...»*

Уточнение о кальянах:

*«Пригласить кальянщика?»*

Пожелание приятного отдыха:

*«Приятного отдыха», «Приятного вечера».*

Итак, ты встретила Гостя, проводила за стол, убедилась, что официант (кальянщик) осуществляет обслуживание данного стола, но не думай, что твое участие на этом заканчивается.

Гостю будет приятно, если ты поинтересуешься, понравились ему приготовленные блюда, вкусный ли был десерт или коктейль, понравился ли ему в целом вечер, проведенный в нашем заведении.

И, конечно же, кто как не Хостес может первой отреагировать на жалобу Гостя.

Ты можешь предотвратить назревающую проблему, если вовремя увидите недоволь-

ство Гостя чем-либо и сообщишь об этом менеджеру.

Не игнорируй жалобы Гостей. Чем раньше мы решим проблему, тем быстрее она исчезнет из поля зрения Гостей и перекроется приятным впечатлением.

### **Решение спорных или конфликтных ситуаций с Гостем.**

К сожалению, иногда Гости остаются недовольными тем, как их обслужили в ресторане. В этом случае они могут уже больше никогда снова не прийти в этот ресторан.

В любой ситуации необходимо сделать все возможное, чтобы у Гостей осталось хорошее впечатление о нашем ресторане.

Гость, у которого возникли какие-либо проблемы и которому успешно помогли их разрешить, с большей вероятностью снова придет в наш ресторан, чем тот, кто был чем-то недоволен, но ничего не сказал и недовольный ушел молча.

Поэтому в ситуации, когда гостю что-то не нравится, есть не только минусы, но и свои плюсы:

1. Мы узнаем о том, что может вызвать недовольство Гостей. Если у нас будет возможность узнать о недочетах в обслуживании гостей, ты получишь возможность их исправить.

2. Когда Гость видит, что его мнение учитывают, он доволен не только тем, что его проблемы успешно решены, но и тем, что на него обратили внимание. Каждому человеку хочется быть значимым для других!

Даже если мы понимаем, что Гость не прав, никогда не говорите ему об этом прямо. Дайте ему понять, что нам было крайне важно узнать именно его точку зрения по данному вопросу.

Поблагодари его за то, что он нашел время рассказать нам о своих пожеланиях.

Если Гости жалуются на что-то, обязательно покажи им, что мы искренне озабочены их проблемами.

Никогда не спорьте с гостем!

Обязательно выслушай Гостя до конца не споря и не перебивая его. Часто спорная ситуация может закончиться на этой стадии не перерастая в серьезную конфликтную ситуацию.

Передай информацию менеджеру ресторана.

Извинись перед Гостем и поблагодари за комментарии и обратную связь.

В любой ситуации помни, что вас могут слышать другие Гости!

Не обсуждай происшедшую конфликтную ситуацию с другими сотрудниками ресторана в местах, где вас могут услышать Гости нашего ресторана.

### **Работа с очередью.**

Великолепное обслуживание Гостя предполагает внимание каждому Гостю независимо от количества Гостей в зале, будь то часы спада или повышенного товарооборота.

По пятницам, субботам и вечерами в ресторане бывает очередь. Каждый Гость для нас дорог и Хостес должна уметь работать с очередью.

### **Алгоритм работы с очередью:**

Вечером, в 18.00, при заполнении зала на 60%, Хостес выставляет табличку «RESERVED» на все большие столы (6 и более персон).

Если образовывается очередь, Хостес тактично просит Гостей подождать, предупреждая:

*«У нас все столы в данное время находятся под резервом, но я постараюсь Вам помочь».*

- Связывается по рации с менеджером, узнает, какие столы в данное время находятся под расчетом.
- Контролируя ситуацию, Хостес предупреждает Гостей о примерном времени ожидания.
- Необходимо записать Гостей в лист ожидания.

Зал должен быть максимально заполнен, не желательна ситуация, когда большие столы предоставляют двум персонам, при наличии очереди.

Лист ожидания поможет правильно, без путаницы рассадить всех Гостей. Он используется для того, чтобы рассаживать каждую компанию по очереди, в порядке их прихода, а также будет являться гарантией безопасности для Гостя, что про него не забудут.

### **Шаги использования листа ожидания:**

1. Сразу же приветствуй каждого Гостя.

2. Извинись перед Гостем за предоставленные неудобства. Предложи присесть на диван с последующим переходом за освободившийся столик. Если Гость с маленькими детьми – займи детей (детская комната, аниматор (если есть), раскраски, листы, карандаши, детское печенье и т.д.).

Особое внимание в очереди необходимо уделить детям, если ребенку понравилось у нас – родители уже точно не уйдут в другой ресторан!

3. Известить Гостей о точном времени ожидании стола в позитивной манере: «На данный момент все столы заняты. Мы просим Вас подождать 15 минут, пока Вы можете присесть на диван».

4. В случае, когда Гости отказываются ждать, стоять в очереди, обязательно предложи Гостям посетить ближайший из ресторанов нашей Сети (хостес должна знать, до какого ресторана ближе всего на машине, до какого удобнее доехать на метро).

Если Гости согласны – нужно позвонить, уточнить о наличии свободных столов и забронировать для них столик в другом ресторане.

Ваша задача – сделать все, чтобы у Гостя осталось приятное впечатление о посещении



нашего ресторана, пусть даже он зашел всего на 2 минуты!

6. Занеси данные в лист ожидания (имя Гостя, номер телефона, их предпочтения относительно столов – европейская посадка, у окна, особые приметы Гостей, место ожидания и обязательно время прихода Гостя)

7. Информировать Гостей о ситуации: «Ваш стол уже освобождается, через пару минут я приглашу Вас»

8. Когда стол готов, известить об этом Гостя. Поблагодари их за ожидание.

9. Зачеркните строку с данными этих Гостей, т.к. вы их уже проводили.

Гостям необходимо давать точные данные о времени ожидания стола с учетом пересервировки и других необходимых действий, лучше немного преувеличить время ожидания, тогда Гость будет приятно удивлен, если стол для него будет готов раньше обещанного времени.

Необходимо постоянно уделять им внимание, показывая, что мы не забыли о них. При работе в зале двух/трех Хостес – важна командная, четко организованная работа. В частности, последовательного ведения «Листа ожидания».

### **Прощание с Гостем.**

Независимо от занятости, необходимо всегда выражать благодарность Гостям за то, что они посещают наш ресторан, что они выбрали именно нас.

Не забывай, что проводы Гостей не менее важны, чем встреча!

Прежде чем Гости покинут нас, мы должны проверить уровень их удовлетворенности от посещения и пригласить их прийти снова.

Фразы прощания, как и фразы приветствия, должны иметь личную направленность, быть искренними, разнообразными.

Примеры используемых фраз:

*«Как Вы провели у нас вечер?»*

В случае положительного ответа:

*«Мы рады, что Вам у нас понравилось. Надеемся скоро увидать Вас снова!»*

*«Всего доброго! Приходите к нам снова!»*

*«Всего доброго, будем рады видеть Вас снова!»*

При прощании с Гостем можно упомянуть о планируемых мероприятиях, о вводе новых спец. предложений, пригласить на них Гостей.

Больше, чем словами, благодарность можно выразить определенным тоном голоса и интонацией.

Проявляйте к Гостям искренние чувства, заботу и внимание!

## **Фэйс-контроль.**

Хостес должна производить фэйс-контроль Гостей и ей в этом должны помогать сотрудники нашей службы безопасности.

К нам иногда приходят Гости, которым следует отказать в обслуживании, они неадекватно себя ведут, шумные, не следят за своей речью.

Они могут создать проблемы обслуживающему персоналу и нарушить безопасность наших Гостей. Поэтому мы тактично отказываем им в обслуживании.

Пример используемых фраз:

*«У нас в данное время все столы находятся под резервом. Резервы выставлены на разное время. К сожалению, мы не сможем Вас сегодня принять».*

Тем самым мы облегчаем работу своему персоналу и обеспечиваем безопасность времяпрепровождения своим Гостям.

## **Бронирование столов.**

Необходимо со всей серьезностью относиться к случаям резервации столов.

Табличку «RESERVED» выставляем на стол за 1,5 часа до прихода Гостей.

Не забывай о том, что если Гости зарезервировали стол, например, на 19.00, значит, они хотят приступить к трапезе именно в 19.00.

Ваша задача к этому времени освободить заказанный стол.

В случае, если до момента прихода Гостей за зарезервированный стол есть возможность посадить за этот стол других Гостей, необходимо предупредить их о том, что этот стол зарезервирован.

То есть предлагаем стол с ограничением по времени (и если Гости решат задержаться, найти возможность пересадить их за другой стол).

В любом случае к назначенному времени Вы должны быть полностью готовы к встрече Гостей по резерву.

## **Алгоритм резервации столов:**

В будние дни столы резервируем всеми способами (по телефону и при личном визите Гостя в ресторан).

При резервации стола Гостем, после приветствия, Хостес должна записать в книгу резервов следующую информацию:

- Имя и Фамилия Гостя: «Будьте добры назвать Ваше Имя и Фамилию».
- Контактный телефон (желательно мобильный).
- Время резерва стола.
- Количество Гостей.

Есть ли у Гостя предпочтения по размещению (любимый стол). Если есть – записать № стола.

- Предупредить, что стол держится под резерв 15 минут;

- Попросить Гостя перезвонить, если у него изменится время визита в ресторан.
- Поблагодарить: *«Спасибо, что выбрали наш ресторан, ждем Вас сегодня в ...»*.
- Вежливо попрощаться: *«До свидания, всего доброго!»*.

В пятницу и субботу (и по праздникам) в некоторых ресторанах может быть принята депозитная система принятия заказов на столы (необходимо уточнить у менеджера вашего ресторана).

## Телефонный этикет.

Телефонный этикет представляет собой некоторые правила, предназначенные для облегчения, упрощения телефонного общения.

В нашем ресторане Хостес обязаны знать телефонный этикет, а также технические возможности телефонных аппаратов (например, как переводить звонки в другие подразделения, как ставить в режим ожидания и т.д.) —эту информацию необходимо уточнить у менеджера ресторана или у твоего наставника, так как телефоны могут отличаться техническими возможностями в зависимости от ресторана.

Сотрудники должны:

- Отвечать на звонок не позже трех гудков (10 секунд);
- Отвечая на телефонный звонок, улыбаться;

Это может показаться тебе странным, но при общении по телефону легко «читается» настроение аппонента на другом конце провода. При общении люди передают друг другу информацию с помощью трех каналов: «языка жестов» (55%), интонации (38%) и слов (7%). По телефону мы также передаем собеседнику смысл нашего сообщения с помощью нескольких каналов, только в данном случае закон передачи информации выглядит по- другому. Во-первых, «язык жестов» как бы исчезает, поскольку собеседник нас не видит, а оставшиеся два канала (интонация и слова) передачи информации делят 100% смысла нашего сообщения следующим образом:

- Интонация — 86%;
- Слова — 14%.

- Приветствовать звонящего:

*«Доброе утро» – с 04.00 до 12.00,  
«Добрый день» – с 12.00 до 18.00,  
«Добрый вечер» – с 18.00 до 24.00,  
«Доброй ночи» – с 00.00 до 04.00.*

**Запрещено употреблять фразы:**

**«Здравствуйте!»**

**«Алло!»**

**«Да!»**

**«Слушаю!»**

- Внимательно слушать, не перебивать, не торопить Гостя;
- Не употреблять ресторанный жаргон;

- При постановке звонка в режим ожидания, спрашивать разрешения Гостя. Продолжительность ожидания не должна превышать 30 секунд. Если требуется еще время для выполнения просьбы Гостя, следует вернуться к нему и спросить разрешение. При необходимости сотрудник должен перезвонить Гостю, уточнив удобное для Гостя время;
- Нельзя обсуждать проблемы с кем-либо, держа трубку перед собой – на телефонный звонок необходимо ответить сразу, оставив все дела;
- Если поступает несколько звонков сразу, необходимо ответить на каждый, и, со словами *«Прошу прощения, подождите, пожалуйста»*, (*«I beg my pardon. Please, wait for a while»*), поставить звонки на очередь.
- Если разговор прервался по техническим причинам, а затем Гость перезвонил, следует обязательно извиниться.
- Недопустимо разговаривать с Гостем заигрывающим тоном;

Если Гость начинает задавать личные вопросы (возраст, когда заканчивается работа и пр.), необходимо вежливо прекратить разговор, сославшись на служебную занятость;

- Перед завершением разговора повторить информацию и убедиться, что правильно поняли Гостя;
- Гость должен первым положить трубку.

Каждый звонок – это потенциальный Гость. Ответ на звонок – это прекрасная возможность удивить наших Гостей прекрасным сервисом.

Стандарт ответа на телефонный звонок:

*«Ресторан...»*

*«Доброе утро / Добрый день / Добрый вечер».*

*«Мария»*

Если Гость говорит на английском:

*«Good morning / Good afternoon / Good evening, Restaurant ..., Maria, May I help you?».*

### **Подготовка к закрытию ресторана.**

- Собрать меню по всему залу и стейшенам и аккуратно сложить;
- Навести порядок на стейшене;
- Сдать рабочий телефон менеджеру;
- Сдать рабочее место менеджеру;

### **Хостес запрещается.**

- Принимать напитки и еду на рабочем месте, жевать жвачку;
- Горбиться;
- Облокачиваться о стену или опираться на стайшен;
- Держать руки в карманах;
- Использовать рабочий телефон для личного общения;
- Отлучаться с рабочего места без разрешения менеджера;
- Оставлять станцию без замены;

Большим плюсом в работе Хостес является владение одним или несколькими иностранными языками. Встречая иностранных Гостей, желательно обращаться к ним на их родном языке. Но если ты не владеешь иностранными языками ниже приведены стандартные фразы на английском языке.

Основные фразы в переводе на английский (нужно выучить):

Приветствие:

- *Доброе утро! Good morning!; (гуд 'морнин)*
- *Добрый день! Good afternoon!; (гуд ,эфтэр 'нун)*
- *Добрый вечер! Good evening!; (гуд ивнин)*
- *Доброй ночи! Good night! (гуд найт)*
- *На сколько персон Вам столик? How many persons you are? (хау 'мени 'пёрсэнз ю ар)*
- *Всегда пожалуйста! Always welcome! ('ол,уэйз 'уэлкэм)*
- *Приятного аппетита! Bon appetite! (бон апетит) Enjoy it! (ен'джой ит)*
- *Приятного отдыха! Enjoy your being here! (ен'джой юэр 'биин хир)*
- *Have a nice meal! (хэв э найс мил ) До свидания! Будем рады видеть вас снова!*
- *Goodbye! We will be glad to see you again! (гуд 'бай! уи уил би глэд ту си ю э'ген).*

Еще за границей принято прощаться пожеланием:

С 12-00 до 16-00: *До свидания! Приятного Вам дня/Вуе! Have a nice day! (бай! хэв э найс дей!)*

С 16-00 до 00-00: *До свидания! Приятного вечера! Вуе! Have a nice night! (Бай! Хэв э найс найт!)*