

**УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ
ДЛЯ ОФИЦИАНТОВ**

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ: ТЕХНИКА ОБСЛУЖИВАНИЯ

ЦЕННОСТИ

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- Мы работаем честно
- Осознаем, как нашу собственную, так и общую ответственность перед самими собой, коллегами и гостями
- Мы являемся частью решения любой задачи и несем ответственность за наши действия
- Мы доверяем друг другу.
- Честно говорим про ошибку и несем за нее ответственность
- Мы выполняем вовремя все взятые на себя обязательства

МАСТЕРСТВО

- Мы создаем продукты и услуги наивысшего качества
- Проявляем энтузиазм и искреннюю вовлеченность в повседневный рабочий процесс, а также при реализации новых проектов.
- Фокус на результат, а не на оправдания. Процесс должен приводить к SMART цели.
- Мы выходим за рамки и достигаем сверхрезультат

ЗАБОТА

- Мы любим наших гостей и заботимся о них, как о самых дорогих гостях нашего дома
- Мы создаем особую атмосферу.
- Мы дарим впечатления и эмоции, работаем страстно.
- Мы бережем и поддерживаем традиции разных стран, мы знакомим гостей с разными кухнями мира

РАЗВИТИЕ

- Проявляем творческий подход в процессе поиска решений
- Мы не стоим на месте, постоянно развиваемся и находим возможности для реализации новых идей
- Используем инновационные технологии
- Изучаем лучший опыт других компаний
- Мы развиваемся сами и способствуем развитию каждого участника команды

КОМАНДА

- Мы ценим успехи и вклад каждого.
- Помогаем быть друг другу успешными.
- Оказываем равную и беспристрастную поддержку каждому.
- Даем обратную связь, исходя из принципа заботы о росте человека.
- Отношения в нашей семье строятся на доверии, взаимном уважении, искренности и заботе.
- Мы ценим время каждого, соблюдаем баланс между профессиональной и личной жизнью и создаем уникальную команду лидеров

РЕСТОРАН - это необычное государство со своей историей, традициями, а также правилами и законами, которые помогают нам жить большой дружной семьей и работать в одной сплоченной команде.

Правила и законы – залог нашего успеха, они проверены временем, поэтому их необходимо соблюдать.

Наша главная задача - создать для Гостей особую атмосферу уюта, спокойствия и безопасности. Кроме этого мы всегда стараемся найти правильный подход к каждому Guest, чтобы

он с радостью приходил к нам снова и снова.

Многое нужно знать и уметь. Наука гостеприимства достаточно сложна, но это Пособие поможет Вам сделать первые уверенные шаги в профессии. Изучите его внимательно и всегда следуйте его положениям в своей работе.

Правила работы

Правило 1. Пунктуальность.

- Всегда приходите на работу вовремя. Менеджеры составляют ежемесячный график работы для всех сотрудников, распределяя сотрудников по сменам.
- Если по уважительным причинам Вы не можете выйти на работу, как можно раньше предупредите об этом менеджера.
- Помните, что любой Ваш невыход на работу, создает дополнительные трудности вашим коллегам, руководству, а, главное, негативно влияет на обслуживание Гостей.

Правило 2. Поведение в зале.

Запрещено:

- Пользоваться мобильными телефонами;
- Облокачиваться на стены, стейшеры, барную стойку;
- Жевать жевательную резинку;
- Принимать пищу, пить напитки;
- Поправлять одежду, прическу;
- Сидеть на стульях, диванах, подлокотниках, сундуках;
- Разговаривать на отвлеченные от работы темы;
- Разговаривать на иностранном языке;
- Использовать не корректные (тем более ненормативные) слова и выражения
- Смотреть фильмы на проекторе;
- Пользоваться гостевым туалетом;
- Собираться группами (больше двух человек);
- Бегать по залу.
- Обязательно перед выходом в зал, помыть руки, и освежить дыхание

Правило 3. Трудовая дисциплина.

Вашими непосредственными руководителями являются Управляющий и менеджеры. Вступая в должность «официант», Вы берете на себя обязательства качественно выполнять порученную работу, уважительно относиться к коллегам и руководству, выполнять требования и распоряжения связанные с вашими должностными обязанностями. Несоблюдение требований, указанных в должностной инструкции, приводит к административному воздействию на сотрудника со стороны руководства, вплоть до увольнения, в соответствии с пунктом 3 (подпункт «б»), пунктом 5 и пунктом 6, статьи 81 Трудового Кодекса РФ.

Поводом привлечения сотрудника к административной ответственности, с последующим увольнением, является воровство, а также факт выхода сотрудника на работу в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

Правило 4. Общение и помощь коллегам.

В ресторане принято уважительно относиться к коллегам по работе, руководству и новым сотрудникам. В ресторане существуют правила «Работы в команде», на практике это означает, что, каждый официант должен помогать своим коллегам и сам просить о помощи, когда она необходима.

Менеджеры, работая в зале, контролируют и помогают в работе каждому сотруднику, предоставляя обратную связь, т.е. указывая на правильные действия и исправляя ошибки.

Вы, в свою очередь, можете открыто обратиться к менеджеру со своими просьбами. Руководство всегда пойдет навстречу вашей просьбе, если будет такая возможность. Иногда возникают ситуации, когда Вы можете помочь коллегам, с которыми работаете. Например: менеджер может попросить Вас выйти раньше на смену или приехать на работу в выходной день.

Основные понятия в нашей работе

Гостеприимство

Наши Гости должны быть уверены, что, придя, они не будут ждать, пока на них обратят внимание – их всегда встретят, радушно поприветствуют, посадят за столик и будут обслуживать, относясь как к самым желанным Гостям своего дома.

Гость.

Каждый человек, переступивший порог – это наш желанный Гость. В нашей работе (даже во внутренних переговорах и документации), мы не используем слов «клиент», «посетитель» и других определений. Мы используем понятие Гость и Гостеприимство.

Уважение Гостя.

Мы знаем, что каждый человек, это индивидуальность, и стараемся найти исключительный подход к каждому Гостю. Официанты должны всегда находиться в зоне видимости и при необходимости оказать помощь Гостю, уделяя особое внимание детям, пожилым людям, беременным женщинам, инвалидам. В независимости от загруженности сотрудников, времени суток, настроения и характера Гостя, мы предоставляем вежливое, внимательное обслуживание, соответствующие стандартам сервиса

Инициатива.

В речи профессионального официанта не должно быть слова «нет». Если в нашем меню отсутствует блюдо, которым интересуется Гость, мы не отказываем ему, а обязательно предлагаем альтернативу – другое блюдо, которое удовлетворит его желаниям. В своей работе мы стремимся предугадывать и исполнять желания наших Гостей, не разочаровывая их.

Продажи и прибыль.

Цель любого бизнеса, в том числе и того, в котором работаем мы с вами – получать прибыль, то есть, зарабатывать деньги. Прибыль ресторана – это Ваша прибыль. Повышая свои продажи и совершенствуя обслуживание, Вы увеличиваете свою зарплату и чаевые.

Профессионализм и знания.

Быть настоящим профессионалом – это всегда почетно и заслуживает уважения. Профессионализм официанта складывается из ответственного и уважительного отношения к работе и

Гостям, знания меню и умения применять на практике стандарты сервиса

Открытие зала

Цель открытия зала—подготовить его к приему гостей, путем создания в нем идеальной чистоты и уюта, а также организация оптимальной работы официантов в течение дня.

УТРЕННЯЯ УБОРКА ЗАЛА ВКЛЮЧАЕТ:

- Мытье и санитарная обработка стен, оборудования, мебели, подоконников, всех деревянных, зеркальных/стеклянных и металлических поверхностей;
- Удаление пыли и санитарная обработка ножек стульев и столов;
- Чистку мягкой мебели;
- Обработку деревянных поверхностей столов чистящими и полирующими средствами.
- Протирку стульев. Проверку отсутствия жевательных резинок на мебели и элементах интерьера;
- Санитарную обработку подносов.

ПОДГОТОВКА МЕБЕЛИ. СТОЛЫ.

- Перед тем как засервировать стол необходимо сделать следующее:
- Выровнять столы.
- Убрать дефект качания стола.
- Проверить столы на отсутствие жевательной резинки.
- Выровнять столы по отношению к стационарным диванам.
- Протереть все столы с помощью полироли.
- Заменить грязные или испорченные скатерти (в ресторанах, где используются скатерти) и выровнять их по краям стола.

ПОДГОТОВКА МЕБЕЛИ. СТУЛЬЯ.

- Расставить стулья так, чтобы край стула находился параллельно краю стола и, был немного задвинут.
- Проверить стулья на устойчивость.
- Проверить стулья на отсутствие жвачки.

ПОДГОТОВКА МЕБЕЛИ. ДИВАНЫ

- Проверить на отсутствие грязи, механических повреждений (при возможности поменять чехлы).
- Натянуть чехлы, разровнять складки, подшить канты (если есть необходимость).
- Выровнять диваны относительно столов.
- Диваны должны быть придвинуты к столу на расстоянии свободного прохода Гостей к дальней части стола.
- Подушки на диванах чистые, не рваные.

ПОДГОТОВКА СТАНЦИИ ОФИЦИАНТА

Станция официанта (Стейшен)— специальная тумба с ящиками, на которой установлен компьютер с программой R-Keereg, необходимой для формирования и отправки на кухню (и/или бар) заказов. В ящиках станции находятся расходные материалы, приборы, необходимые для работы официанта.

- Все поверхности, а также компьютер, необходимо протереть специальными чистящими средствами. Далее расставить на соответствующие полки необходимые для работы предметы.
- Проверить наличие сервировочной тарелки с конвертом, для подачи приборов.
- На отдельный стейшен, триджек или на барную стойку, заранее выставляются необходимые для работы специи и соусы: оливковое масло первого холодного отжима, бальзамик, мельницы с перцем, морской солью, уксус.
- Проверьте, чтобы все было в наличии.
- Протрите бутылки и мельницы.
- Ручные пылесосы либо крепятся на боковые стенки стейшена, либо ставятся на барную стойку/стейшен.

ВСЕГДА ПРОВЕРЯЙТЕ ИСПРАВНОСТЬ ПЫЛЕСОСА, КОТОРЫЙ ИСПОЛЬЗУЕТЕ

- Проверить наличие натёртых приборов.
- Проверить наличие в станции достаточного количества полироли для дерева и других чистящих средств, необходимых для поддержания чистоты в течение дня, а также щетки и совка для уборки столов (в том случае, если нет в наличии специального пылесоса).

Полироль, дезинфицирующий раствор, любое другое химическое средство, а также технические салфетки должны храниться в станции на отдельной полке

Подготовка станции официанта

Ручники и салфетки сухие;

- Салфетницы – от 2 до 5 шт.;
- Подставки под зубочистки – от 2 до 5 шт.;
- Салфетки большие и маленькие;
- Салфетки не должны быть уложены плотно (не вываливаться, когда берешь одну)
- Зубочистки (только в пленке, желательно с мятым кончиком)
- Фирменные спички;
- Сахар белый и коричневый в пропорции 50/50;
- Европейские приборы;
- Рыбные приборы;
- Стейк – приборы;
- Десертные приборы;
- Визитки;
- Свечи-таблетки;
- Закусочные тарелки, подстановочные тарелки;
- Чистящие средства;

В отдельном коробе находятся салфетки, заранее подготовленные – сложенные пополам.

Чистые, наглаженные салфетки для приборов аккуратно сложены в отдельный ящик.

Сервировка столов

Перед сервировкой стола официант обязан проверить чистоту и комплектацию всех элементов:

1. Сахарница чистая, натертая, без сколов.

Сахарница ставится на чайное блюдце. Крышка сахарницы плотно закрыта, согласно санитарным нормам. На блюдце рядом с сахарницей размещаются чистые, отполированные щипцы для сахара.

2. Подставка для салфеток чистая, натертая, без сколов.

В подставке должны находиться салфетки (количество салфеток зависит от ширины салфетницы, оптимальное количество салфеток можно проверить следующим способом: когда вы достаете 1 салфетку – остальные остаются в салфетнице).

Строго запрещается добавлять салфетки в салфетницы в зале, брать салфетки в руки. Салфетницы наполняются заранее до выноса в зал, когда на столах салфетки заканчиваются, необходимо взять салфетницу и заменить ее на стойке на ту, которая предварительно заполнена салфетками.

Не гигиенично брать салфетки в руки!!! Салфетки должны быть абсолютно чистыми!!!

3. Солонки и перечницы чистые, натертые, без сколов.

Содержимое должно составлять 2/3 от объема емкости. Необходимо проверить, чтобы не было комочков и посторонних предметов внутри.

4. Держатель для зубочисток чистый, без пятен.

Проверить, чтобы не было пустых бумажек. Оптимальное количество зубочисток можно проверить следующим способом: когда вы достаете 1 зубочистку – остальные остаются в держателе.

Стандарт расстановки менажа на столе.

1. В центре ставится салфетница.
2. Тейбл-тент ставится визитками к Гостям, сидящим за этим столом.
3. Перед салфетницей выставляется перечница и солонка.
4. Справа от салфетницы располагается сахарница.
5. Перед солонкой и перечницей ставится держатель для зубочисток.

Сервировка стола во время обслуживания

1. Сервировка стола столовыми приборами.

Основные правила:

- Лезвие ножа всегда «смотрит» влево.
 - Вилки кладут выпуклой частью на стол
 - Приборы всегда подаются до начала трапезы или одновременно с блюдом. НО сначала приборы, а затем блюдо.
 - Если гость заказал горячие вторые блюда, официант сервирует стол ножом и вилкой (ложкой).
 - Приборы устанавливаются с правой стороны от Гостя в соответствии с заказом (европейские, рыбные или стейк-нож и вилка).
 - Если Гость заказал только десерт, официант должен принести десертные приборы и положить их перед Гостем.
 - С правой стороны от тарелки на салфетку выставляется десертная вилка, нож и ложка.
 - Замена приборов к каждому блюду.
 - «Убирать посуду и приборы, на которых осталась еда (напитки), можно только с разрешения Гостя, спросив: «С Вашего разрешения я заберу тарелку», «...бокал», «Позвольте...».
- Во всех остальных случаях грязная посуда убирается молча и, по возможности, незаметно».

2. Сервировка стола японскими приборами

- Палочки (хаси) сервируются с права от гостя с использованием хасиоки.
- Справа сервируется Ошибори
- Ошибори приносим в теплом виде зимой, охлажденные-летом. Без запаха хлорки и прочих моющих средств. Должны быть сильно отжаты.
- Ошибори подаем только на подносе.
- Сверху ложка для супа, соусник с соевым соусом и соусник для смешивания.

3. Подача супов и соусов

СУП ПОДАЕТСЯ В СУПНИЦЕ - на пирожковой тарелке под крышкой. Под супницей размещаем маленькую однослойную салфетку. Ложка размещается на текстильной салфетке, справа от супа.

На блюде, покрытое салфеткой, ставится соусник. Чайная ложка кладется по правилу «4 часа».

Соусник ставится с левой стороны от Гостя.

4. Техника обращения со столовой посудой

Современная техника подачи блюд на тарелках требует, чтобы официант подавал гостю еду и производил уборку тарелок справа от гостя, доставляя меньше всего беспокойства. Если справа от гостя невозможно подать блюдо или убрать посуду, то официант использует правило «ОТКРЫТОЙ РУКИ»:

ТЕХНИКА ПЕРЕНОСКИ «В ТРИ ТАРЕЛКИ»:

- Тарелки берут таким образом, чтобы основное блюдо находилось на тарелке, обращенной к гостю. Помните, что первая тарелка, которую вы ставите на левую руку, будет поставлена на стол в последнюю очередь.
- Первую тарелку держат между большим, указательным и средним пальцами левой руки. Если тарелка горячая используйте ручник .
- Затем вторую тарелку помещают под первой, придерживая ее безымянным пальцем, мизинцем, основанием большого пальца и нижней частью предплечья
- Третью тарелку ставят так, чтобы она упиралась на предплечье и на край второй тарелки
- Четвертую тарелку возьмите в правую руку, так чтобы большой палец лежал вдоль борта тарелки

5. Подача тарелок

Если стол следует до сервировать дополнительными тарелками, то их несут по несколько штук на ручнике.

Транспортировка большого числа тарелок осуществляется обеими руками. Сверху тарелки накрывают ручником.

6. Подача бокалов, стаканов

ВНИМАНИЕ!

Всю стеклянную посуду разрешается носить ТОЛЬКО на подносе!!!

- Допустимо забрать один бокал (тарелку) со стола гостя до стейшена.
- Подают и убирают бокалы (стаканы) держа за ножку или донную часть.
- Ни в коем случае нельзя дотрагиваться до верхней части бокалов из гигиенических соображений, тем более, если они уже находились в употреблении.

7. Подача Ошибори.

Ко всем блюдам подается Ошибори.

Салфетки должны быть горячие или холодные (в зависимости от времени года), и слегка влажные, пахнуть мятой. Ошибори подаются на подставке.

Подача специй, соусов (уксус, бальзамик, оливковое масло)

Дополнительные соусы (оливковое масло, уксус) официант приносит и оставляет на столе Гостя.

Официант приносит мельницу на ручнике, предлагает свои услуги Гостю. Добавляет перец, морскую соль в тарелку Гостю, затем возвращает мельницу на место (стейшен).

Дополнительные соусы (оливковое масло, уксус) официант приносит и оставляет на столе Гостя.

Стандарт подготовки уксуса:

- Графинчик с уксусной эссенцией чистый, без разводов.
- Уксусник должен быть заполнен ниже пробки (примерно на 2см).
- Уксусник заполняется: перцем, светофором желтым, зеленым, красным, долькой соленого огурца, черным перцем-горошком, веточкой укропа.
- Замена осуществляется раз в неделю, во время генеральных уборок.
- В летнее время, особенно на летних верандах, замена осуществляется чаще, при порче внешнего вида.

ТЕХНИКА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

1. Работа с подносом

Поднос - это Ваш первый и верный помощник! Научитесь правильно пользоваться подносом. Основные правила работы с подносом:

- Поднос необходимо носить на одной руке: легкий на пальцах, тяжелый на ладони.
- Поднос держат не выше плеча и не ниже локтя.
- Пустой поднос носят, опустив вниз перпендикулярно полу.
- Все барное стекло (графины, бокалы, чайники, пиалы) разрешается носить только на подносе.
- Грязную посуду можно уносить со стола, как на подносе, так и в руках, используя метод в «Две», «Три» тарелки.
- Основные блюда выносятся и в руках, методом в «Две», «Три» тарелки и на подносе.
- Распределяйте вес равномерно по всему подносу, достигая наилучшего баланса. Тяжелые предметы располагаются ближе к краям, но при этом равномерно.
- Высокую посуду устанавливают в центре подноса.
- Емкости с горячими супами, соусами, и чашки с горячими напитками (чай, кофе), устанавливайте в центр подноса, во избежание получения ожога.
- Блюда подаются с подноса по правилу «правой руки»
- Унося грязную посуду на подносе ее необходимо накрыть ручником.

Золотое правило официанта: «Поднос всегда полон»

ЗАПРЕЩЕНО!!!

- *Носить поднос «Под мышкой»*
- *Носить двумя руками перед собой, т.е. как «таз».*
- *Носить поднос над головой.*
- *Крутить поднос на пальце.*
- *Подбрасывать поднос.*
- *При подаче блюд держать поднос над столом.*
- *Ставить поднос на стол, стулья, диваны!*
- *Одновременно на одном подносе носить блюда и грязную посуду.*
- *Держать поднос зажатым между ногами.*

2. Использование ручника

Назначение этого полотенца — уберечь руки от обжигания при подаче горячих блюд.

Им также можно полировать приборы и слегка протереть посуду непосредственно перед сервировкой стола. Промокнуть стол, если Гость что-либо пролил. Чистый ручник должен быть постоянно у официанта: в руке, на руке, на сумке.

ЗАПРЕЩАЕТСЯ!

Засовывать ручник в карман, брать подмышку, класть на плечо и вешать, как фиговый листок!

3. Подача горячих напитков

Горячие напитки обладают тонизирующими свойствами, подают их после десерта.

Допустима одновременная подача десерта и горячего напитка.

Подача чая или кофе перед десертом допустима только в том случае, если попросил сам гость.

Перед подачей горячих напитков со стола убирают всю использованную посуду.

Подают на стол кофе:

1. Американо, эспрессо, двойной эспрессо на блюдце, сервируя чайной ложечкой и 2-мя пакетиками сахара. Важно! Ложечка, ручка от чашки, сахар, лежат параллельно друг другу, направлены на 4 часа.
2. При подаче кофе в бокале «Айриш» дополнительно к ложке и сахару используется трубочка, которая вставляется вертикально через ручку.
3. При подаче кофе с молоком, молочник подают отдельно, ставят на стол с правой стороны от гостя, ручка направлена на 4 часа.

Чайная церемония

Все виды чая подаются в стеклянных чайниках на подставке со свечой

Допустима подача в белых керамических чайниках видов чая:

1. Улуны
2. Пуэры
3. Красные чаи
4. Черные с добавками

Последовательность подачи

- Если Гость заказал чай, а позже к нему присоединились новые гости, то новым Гостям официант сразу приносит дополнительные чайные пары и предлагает налить чай.
- При подаче чая официант уточняет у гостя «Вам чай подливать?», если гость говорит «Нет», то в процессе обслуживания не беспокоить гостей с данным вопросом.
- Снимаем с подноса подставку с уже зажжённой свечой. Ставим в центр стола. На летней веранде допустимо поджигать свечу на столе
- Снимаем с подноса чайник, ставим на подставку
- Снимаем с подноса чайные пары и чайные ложки. Их должно быть по кол-ву гостей.
- Расставляем кружки перед гостями. Официант предлагает налить чай (чай наливается в кружку на 1/3).

4. Подача минеральной воды/соков в стекле, свежавыжатых соков

Официант:

- забирает сок (бутылку воды) в баре и приносит ее на подносе, в закрытом виде, вместе со стаканом (Хайболл) для воды;
- ставит стакан перед Гостем по правую руку;
- открывает бутылку и, соблюдая правило открытой руки, наливает сок (воду) в стакан.
- Наполнив бокал, официант должен повернуть бутылку вокруг своей оси по часовой стрелке так, чтобы капля осталась на горлышке и не упала на стол.

1. Ставим пустой стакан с трубочкой по правую руку от гостя
2. Официант открывает бутылочку с соком (минеральной водой) перед гостем
3. Выливаем сок (минеральную воду) в бокал
4. Официант уносит пустую бутылочку

Стандарт подачи свежавыжатых соков.

- При принятии заказа на свежавыжатый сок, официант обязан уточнить объем сока: «Вам сок среднего, большого или маленького объема?»
- Интонацией и «Кивком Салливана» подчеркивая «БОЛЬШОГО».

ШАГИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

ШАГ 1. ВСТРЕЧА И ПРИВЕТСТВИЕ ГОСТЕЙ

- поприветствуйте Гостя, входящего в кафе;
- Узнайте, был ли зарезервирован столик;
- Узнайте предпочтения Гостя в выборе зала: в зале, где используются паровые коктейли или зал без использования паровых коктейлей;
- Проводите Гостя к столу;
- Подайте меню;
- Пожелайте приятного отдыха.

ШАГ 2. ЗНАКОМСТВО, ПРИНЯТИЕ ЗАКАЗА НА АПЕРИТИВ И ЕГО ПОДАЧА

- Подойдите к столу в течение 3 минут, после посадки Гостя;
- поприветствуйте Гостя и представьтесь;
- Предложите и порекомендуйте Гостю аперитивы;
- Проинформируйте гостя о скидках, акциях действующих в данный момент времени;
- Внимательно и грамотно запишите заказ, учитывая пожелания каждого Гостя;
- Повторите заказ Гостя со всеми его пожеланиями;
- Предложите пригласить мастера паровых коктейлей;
- Введите заказ в R-Keerreg
- Получите заказанные аперитивы в баре;
- Подайте аперитивы. При подаче напитка, обязательно назовите его.

ШАГ 3. ПРИНЯТИЕ И ВЫПОЛНЕНИЕ ОСНОВНОГО ЗАКАЗА

- Порекомендуйте Гостю закуски, супы, основные блюда;
- Предупредить о времени приготовления блюд
- Предложите дополнительные блюда, напитки, гарниры, лепешку, десерты, соусы;
- Повторите заказ;
- Уточните последовательность подачи блюд;
- Время приготовления: Салат 15-25 минут после заказа, горячие блюда – в течение 15 – 30 мин, десерт в течение 10-15 мин.
- Заберите меню.
- Введите заказ в R-Keerreg, учитывая пожелания Гостей (например: без лука, без чеснока, средней степени прожарки, одновременно, позже)
- Засервируйте стол в соответствии с заказом;
- Подайте Гостю блюда;
- Поинтересуйтесь, понадобятся ли дополнительные соусы и специи;
- Предложите дополнительные напитки;
- Обязательно делайте пересервировку приборов перед подачей каждого нового блюда.

ШАГ 4. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА БЛЮД СHECK ВАСК.

- Узнайте мнение Гостя о блюде. Выбирайте удобный момент. Это можно сделать:
- сразу после того, как Гость попробовал блюдо или напиток;
- во время уборки посуды;
- при негативной реакции Гостя (отодвинул тарелку, попробовал - не довольное лицо).

ШАГ 5. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ДЕСЕРТОВ, ГОРЯЧИХ НАПИТКОВ И ДИЖЕСТИВОВ.

- Вовремя уберите со стола грязную посуду и приборы;
- Предложите Гостю горячие напитки;
- Досервируйте стол приборами для десертов;
- Принесите Гостю заказанные десерты и напитки;
- Предложите Гостю дижестивы.

ШАГ 6. РАСЧЕТ И ПРОЩАНИЕ С ГОСТЕМ.

- По первой просьбе Гостя принесите предчек в корзине, не более 3-х минут
- Если у Гостей был паровой коктейль, то предупредите мастера паровых коктейлей о расчете стола;
- Рассчитайте Гостя;
- Расскажите Гостям про имеющиеся в ресторане скидки, акции;
- Принесите сдачу в течение 4-х минут
- Попрощайтесь с Гостем и пригласите его прийти снова;
- В течение 5 минут, после ухода Гостя, пересервируйте стол, приведите в порядок диван, подушки и пол вокруг стола.

Какой смысл мы вкладываем в слово «Обслуживание»? Грамотный сервис, вкусная еда, проявление гостеприимства. Люди приходят к нам со своими желаниями и потребностями, ждут домашнего тепла и вкусного угощения. С первых минут встречи с нами они уже должны чувствовать заботу и внимание. Покидать ресторан Гость должен с положительными эмоциями и желанием вернуться вновь.

Любой официант всегда исполняет две роли: одновременно ему нужно быть и радушным хозяином, и хорошим продавцом. Эти роли взаимосвязаны между собой, но необходимо чувствовать границы дозволенного и помнить главный принцип:

Гость - самая важная персона в нашем ресторане.

Основная задача персонала - дать почувствовать гостю, что его визиту здесь всегда рады. Иначе у него вряд ли появится желание стать постоянным гостем.

ШАГ 1. ВСТРЕЧА И ПРИВЕТСТВИЕ ГОСТЕЙ

- Поприветствуйте Гостя, входящего в кафе;
- «Доброе утро!», «Добрый день!», «Добрый вечер!»,
- Добро пожаловать!
- Узнайте, был ли забронирован столик;
- Вы резервировали столик?
- На чье имя зарезервирован стол?
- Уточните, на какое количество персон необходим столик?
- Для Вас стол на какое количество персон?
- Узнайте предпочтения Гостя в выборе зала: в зале, где используются паровые коктейли или зал без использования паровых коктейлей;
- Вам удобнее зал с кальяном или без?
- Проводите Гостя к столу. Помогите разместиться за столом.
- Предложите воспользоваться подушками
- Подайте основное, сезонное меню и барную карту по кол-ву:

Рекомендовано:

- до 4-х гостей основное меню на каждого гостя, сезонное и барное по 1 шт на стол.
- от 5 гостей не менее 4 шт основного меню, сезонное и барное по 2 шт на стол.
- если гости с детьми, то детское меню на каждого ребенка

!!! Если гость говорит: «мне меню не надо», то учитываем пожелание гостя.

- Пожалуйста, наше меню! Обратите внимание на наше специальное сезонное предложение

ние!

- Сейчас к вам подойдет ваш официант и поможет сделать заказ.
- Пожелайте приятного отдыха.
- «Приятного отдыха» (дневное время),
- «Приятного вечера» (вечернее время).

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ДОПОЛНЕНИЯ:

- **УЛЫБАЙТЕСЬ!!!!!!**
 - *Встречая гостей, стоя, делайте шаг навстречу первыми.*
 - *Встречайте гостей в открытой позе.*
 - *Важно при встрече гостя первым устанавливать зрительный контакт.*
 - *Будьте приветливы и дружелюбны.*
 - **УЛЫБАЙТЕСЬ, даже когда разговариваете по телефону.**
 - *Мимика и жесты должны быть открытыми*
 - *Проводя Гостей за стол, идите немного впереди, соблюдая темп и шаг Гостя*
- Запрещено: Быть в закрытой позе!**

Категорически запрещается:

- Задавать вопрос девушке/женщине: «Вы будете одна?»
- Сажать Гостей за неубранный стол или подводить гостей к столу, который они заказали, в то время как предыдущие гости еще не освободили его. В такой ситуации, менеджер должен предложить, с извинениями, присесть за барную стойку или за другой стол и подождать несколько минут пока стол подготовят.
- Пересаживать Гостей с одного стола на другой, исключение может быть только, когда Гости сами хотят пересесть. Тогда их пересаживает хостесс, если есть свободные столы.

ШАГ 1. ВСТРЕЧА И ПРИВЕТСТВИЕ ГОСТЕЙ

Телефонный этикет

Телефонный этикет представляет собой свод некоторых правил, предназначенных для облегчения, упрощения телефонного общения. В ресторане все сотрудники, которые могут отвечать на телефонные звонки, должны знать телефонный этикет. На телефонные звонки в кафе отвечает хостесс, менеджер, официант (если кроме официанта нет рядом вышеперечисленных лиц).

Все должны знать технические возможности телефонных аппаратов (например, как переводить звонки в другие подразделения, как ставить в режим ожидания и т.д.)

СОТРУДНИКИ ДОЛЖНЫ:

- Отвечать не позже трех звонков;
- Отвечая на телефонный звонок – **УЛЫБАТЬСЯ!!!**;
- Отвечать строго в соответствии с принятым стандартом на внешние звонки: «Ресторан... (название подразделения) –, “Здравствуйте или Доброе утро/ Добрый день/ Добрый вечер! Меня зовут Мария, слушаю Вас!
- Внимательно слушать, не торопить, не перебивать гостя;
- Не употреблять ресторанный жаргон (запара, интенсив, куряшка и т.д.);
- Если разговор прервался по техническим причинам, а затем гость вновь перезвонил, следует обязательно извиниться;
- Недопустимо разговаривать с гостем заигрывающим тоном;
- Если гость начинает задавать личные вопросы (возраст, когда заканчивается работа и т.д.), необходимо вежливо прекратить разговор, сославшись на служебную занятость;
- Задать вопросы: «Будьте добры, представьтесь пожалуйста?» и «По какому вопросу?», если просят к телефону сотрудника Администрации.
- Запрещено давать личные номера телефонов сотрудников Администрации и работников

зала.

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

ВСТРЕЧА – это самое первое и самое важное впечатление гостя о ресторане. Поэтому мы должны сделать все, чтобы это впечатление было ярким светлым.

Всех гостей на входе встречает приветливая улыбающаяся хостесс, которая провожает гостей за столик. Если хостесс нет на месте, то гостей должен встретить официант, который ближе всего стоит у входа. В пятницу, субботу, воскресенье и по вечерам бывает очередь. Каждый Гость для нас дорог и хостесс должна уметь работать с очередью.

Алгоритм работы с очередью.

- Если образовывается очередь, хостесс 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.
- Записывает гостей в лист ожидания, по ситуации контролируя, какой стол освобождается, на сколько персон. Зал должен быть максимально заполнен, не допустима ситуация, когда большие столы, предоставляют двум персонам, при наличии очереди.
- Контролируя ситуацию, хостесс предупреждает Гостей о примерном времени ожидания. Грамотно ведет лист ожидания: записывает № телефона, ФИО, количество персон, предпочтения относительно столов.
- **ОБЯЗАТЕЛЬНО:** хостесс должна позвонить каждому Гостю, который был записан в лист ожидания, даже если столик освободился позже, обозначенного времени ожидания. Разъяснив ситуацию.
- При работе в зале двух хостесс - важна командная, четко организованная работа. В частности, последовательного ведение «листа ожидания».

Особенности встречи разных групп гостей.

1. Гости с детьми.

Для самых маленьких Гостей у нас предусмотрен детский стульчик. Детям предлагается детское меню и рекомендовано: предложить раскраски и карандаши. По выходным дням дет ей развлекает аниматор. Стульчик необходимо мыть после каждого использования.

2. Пожилые люди

Старайтесь посадить пожилых гостей так, чтобы диваны или стулья были удобны для посадки, желательно высокие, чтобы вокруг было достаточно места. Помогайте по возможности, отодвигайте стул для удобного расположения.

3. Группам девушек или молодых людей предлагайте места ближе к бару или концертной площадке, а также контролируйте рассадку гостей таким образом, чтобы рядом были и девушки и молодые люди.

4. Семейные пары

Предлагайте семейным парам тихие уютные столики в глубине зала или около окна. Если гости пришли с цветами, позаботьтесь о том, чтобы своевременно принести гостям вазу.

Стандарт подачи подставок под сумки

При появлении в зале дам, атрибутом которой является объемная сумка, официанту обязательно нужно преподнести к дамскому креслу, специальную подставку, чтобы сумка госты не мешала ей на коленях, и тем более не болталась на спинке кресла.

Забота персонала, проявленная к гостям, благоприятно влияет на имидж ресторана и делает пребывание их максимально комфортным и расслабленным. Действительно, гости свободны, чтобы достать нужную мелочь не нужно крутиться в кресле, сумку видно, она под рукой на удобной высоте.

Подставку подаете тогда, когда гостя, определившись с выбором стола, начинает садиться. При достаточном количестве подставок под сумки, вы также можете подавать их не только женщинам, но и мужчинам, у которых имеется громоздкий портфель или саквояж. Хранятся подставки в стейшене, или рядом, в собранном виде. Проверьте каждое утро их чистоту и исправность.

ШАГ 2. ЗНАКОМСТВО, ПРИНЯТИЕ ЗАКАЗА НА АПЕРИТИВ И ЕГО ПОДАЧА

- Подойдите к столу в течение 3 минут, после посадки Гостя;
- поприветствуйте Гостя и представьтесь;
 - *Добрый день! Вечер! Утро!*
 - *Я (назовите свое имя).....(если гость постоянный у официанта и знает, как вас зовут, то представляться не обязательно)*
 - *Я буду о вас заботиться*
 - *Сегодня я буду с вами*
 - *Я буду вашим официантом*
 - *Я буду вас сегодня обслуживать*
- Озвучьте специальные предложения, акции и новые позиции в меню:
 - *Обратите внимание на наше специальное меню и расскажите про акции, действующие в данный момент времени, которыми гость может воспользоваться именно сейчас!*
 - *Сегодня блюдо дня в нашем ресторане _____*
 - *Специальное предложение от шеф-повара для вас в сезонном меню*
 - *Знайте историю блюд*
- Предложите и порекомендуйте Гостю аперитивы;
 - *Какие напитки вы предпочитаете на аперитив?*
 - *На аперитив предпочитаете воду, свежевыжатый сок, кофе?*
 - *В это прекрасное солнечное утро бокал свежевыжатого сока подарит вам заряд бодрости на весь день!*
 - *Бокал игристого вина послужит отличным началом сегодняшнего прекрасного пятничного вечера!*
- **ЗАПИШИТЕ ЗАКАЗ!**, учитывая пожелания каждого Гостя (двойная порция, со льдом, лед отдельно, горячее, холодное и т.д.);
- Повторите заказ Гостя со всеми его пожеланиями;
 - *Итак, позвольте я повторю ваш заказ.....*
- Предложите пригласить мастера паровых коктейлей;
 - *Вам пригласить мастера паровых коктейля?*
- Введите заказ в R-Keeper

Важные эмоциональные дополнения:

- **Будьте искренни, доброжелательны, уверены в качестве предоставляемых услуг**
- **Помните, у вас не будет второго шанса сделать первое хорошее впечатление**
- **Всегда контролируйте время. Предупреждайте гостя заранее о времени приготовления тех или иных аперитивов**
- **Улыбайтесь искренне гостям**
- **Относитесь внимательно к пожеланиям гостей**

Аперитив - это алкогольные/безалкогольные напитки, которые подаются перед едой, для возбуждения аппетита.

Классическими аперитивами являются вермуты, сухое белое вино, сухое шампанское, игри-

стое вино.

Предлагайте коктейли: освежающий Мохито, Лонг Айленг, Дайкири, Космополитен, Маргариту, т.д.

Часто Гости заказывают виски (выдержкой до 12 лет), обязательно уточните, с чем Гость предпочитает пить с соком, с колой, с содовой, со льдом. Следует заметить, что аперитивом может быть любой напиток (пиво, вино, сок, минеральная вода, крепкий алкоголь и т.д.). Главное, чтобы он подавался до принятия основного заказа.

Заказ на аперитивы должен выполняться настолько быстро, насколько это возможно, но не более 5 минут (коктейли 10 минут, чайная церемония 15 минут). Гость должен пить их уже в тот момент, когда читает меню и выбирает блюда. В противном случае смысл принятия заказа на аперитив до принятия основного заказа теряется.

Идеален тот случай, когда Гость начинает делать основной заказ, уже выпив аперитив. В этом случае он закажет для себя еще напитки, что положительно отразится на выручке.

Предложить аперитив можно следующим вопросом:

«Какие напитки Вы предпочитаете на аперитив? Алкогольные или безалкогольные?»

Если Гость выбрал алкогольные напитки, начните предложение с вермутов, битеров или коктейлей «лонг дринк». Если Гость предпочитает безалкогольные напитки, начните предложение аперитивов с лимонадов собственного приготовления, минеральной воды или свежевыжатых соков. Вам не следует рекомендовать в качестве аперитива молочные коктейли, так как они являются калорийными и могут ограничить аппетит Гостя, сладкие соки.

Основные процедуры

1. Для обеспечения своевременного приветствия гостей, на утренних планерках расписывают позиции, учитывая и особенности расположения столов, и их проходимость, а также уровень подготовки официанта, который будет контролировать свою позицию.
2. Каждый стол имеет свой номер, для того, чтобы официанты четко ориентировались в пространстве и могли попросить кого-либо посмотреть за своей позицией.
3. Знайте наизусть нумерацию столов, для того, чтобы оперативно обслуживать своих гостей и четко передавать информацию
4. На утренних собраниях узнавайте о специальных предложениях дня, о новинках в меню и о блюдах в STOP.
5. Заказ записывайте в ваш блокнот по правилам: расчертите лист на кол-во персон, которое сидит за столом. Используйте каждый лист для одного заказа, чтобы ничего не упустить. Заказ каждого гостя фиксируйте в ячейке расчерченного листа.

Правила внесения заказа в R-Кеерер

1. Заказ в R-Кеерер вбивайте, соблюдая очередность подачи.
2. Начинайте вбивать в компьютер то блюдо/напиток, которые вам необходимо подать на стол первым. Например, чтобы горячая закуска была подана на стол максимально быстро, внесите ее в память компьютера сразу же, и отправьте заказ на кухню. Пока вы выносите напитки, или досервировываете стол, закуски уже будут приготовлены.
3. Если за столом есть дети, то заказ для них внесите в память в первую очередь
4. Внося заказ в R-кеерер также помните про модификаторы к блюдам и спец.заказы. Это облегчит работу вам, поварам и барменам.
5. Если вы проббили блюдо «готовить позже», не забудьте проконтролировать своевременность отдачи этого блюда.

- Получите заказанные аперитивы в баре;
- Подайте аперитивы Гостю в течение 5 минут (коктейли 10 минут, чайная церемония 15 минут); Время подачи аперитива может быть увеличено только во время интенсива: при загрузке

женности зала на 80%.

- При подаче напитка, обязательно назовите его.

Получите заказанные аперитивы в баре. Бармены готовят напитки строго по чекам, соблюдая очередность. Бармен, приготовив заказ, выставляет его на барную стойку вместе с чеком. Прежде чем забирать заказ с раздачи бара убедитесь, что вы забираете напитки, соответствующие вашему чеку.

Забрав заказ, наколите свой чек на специальный гвоздик (для того чтобы заказ не продублировали).

Подайте Гостю аперитивы, используя правила:

- Открытой руки;
- Эtiquette (соблюдение последовательности подачи напитков);
- Названия напитка (при подаче проговаривайте полное название напитка и особые пожелания, например: «Ваш свежавыжатый апельсиновый сок» или «Пожалуйста, Ваш байский апельсиновый чай без меда»).
- Вы четко должны знать, кто и что заказал. Недопустима ситуация, когда официант «торгует» напитками или блюдами у стола, т.е. спрашивает у Гостей: «Кто заказывал апельсиновый сок, а кто виски с колой?»!!!!!!!

Если Гость заказал напитки, которые продаются в бутылках, вам необходимо открыть бутылку перед Гостем и перелить заказанный напиток в бокал. Всегда предлагайте еще сок.

Если Вы подаёте заказ другого официанта, то допустимо использовать следующую фразу: *«Пожалуйста, Ваш кофе?!»* - делая акцент на напиток.

Гость сам ответит Вам на вопрос.

ШАГ 3. ПРИНЯТИЕ И ВЫПОЛНЕНИЕ ОСНОВНОГО ЗАКАЗА

Порекомендуйте Гостю закуски, супы, основные блюда, десерт. Используйте правило «Елочка». Задавайте гостю открытые, альтернативные вопросы.

«- Из нашего широкого ассор- тимента рекомендую вам попробовать....»

«-В этот дождливый пасмурный день рекомендую горячий суп!»

Уточните время приготовления блюд. Закуски готовятся в течении 10-15 минут, горячие блюда 20-30. В «интенсив» время может быть увеличено

«- Лосось на пару с овощами будет готов для вас в течении 20 минут.»

«-Пока вы ожидаете шашлык, который будет готов через 30 минут, съешьте легкий салат!»

Предложите дополнительные блюда, напитки, гарниры, соуса;

«- К этому салату отличным дополнением будет воздушная булочка с зеленью и сыром»

«-Лучшим дополнением к плову будет токош, гранатовые зерна»

«-Рекомендую к основному заказу, взять нашу фирменную хлебную корзину»

Повторите заказ и уточните последовательность подачи блюд

«-Позвольте, я повторю Ваш заказ. Итак, для Вас салат Моцарелла, на горячее Биф-строганоф с дополнительным соусом. Все это прекрасно дополнит сендвич с сыром.»

Заберите меню

«-Благодарю Вас за заказ. Если позволите, я заберу меню. Как только оно вам понадобится, я тут же его вам принесу..»

Внесите заказ в R-Кеерер.

Досервируйте стол в соответствии с заказом.

- Вносите заказ в R-Кеерег используя основные правила
- Сервируйте стол всегда заранее, до подачи блюд

Подайте гостю блюдо

«- Пожалуйста, ваш лосось готов. Кушайте с удовольствием, приятного аппетита.»
«Наслаждайтесь нашим отменным салатом «Цезарь»

Поинтересуйтесь, понадобятся ли дополнительные специи и соусы

«-Желаете ли свежемолотый черный перец?»
«-Подать для вас оливковое масло и уксус?»

Предложите дополнительные напитки

«-Вам повторить напитки?»
«-Лимонад для вас еще сделать?»

Обязательно делайте пересервировку стола перед подачей каждого нового блюда

Важно, при выполнении шага №3:

- Принятие заказа начинается с выяснения потребностей Гостя. Будьте искренни, доброжелательны, уверены в качестве предоставляемых услуг
- Время приготовления блюд в зависимости от раздела занимает от 10 до 30 минут. Когда в зале оказывается полная посадка, то увеличивается время приготовления блюд минут на 10-15.
- Если Гость предупреждает, что время для обеда (ужина) ограничено, то уточняем: «Каким временем Вы располагаете?» Исходя из этого, предлагаем блюда, которые готовятся быстрее.
- Рассказывайте и поясняйте
- Заинтересовать, объяснить и помочь гостю можете только Вы! Попробуйте описать тем, кто пришёл впервые, самые необыкновенные и оригинальные блюда, которые есть только в вашем ресторане.
- Очень важно использовать во время работы подходящие случаю слова и выражения.
- Никогда не торопите Гостей, принимая заказ, вне зависимости от того, насколько Вы заняты. Направляйте Гостей, т.е. выполняйте их пожелания, предварительно расспросив об их вкусах и пристрастиях. Предлагая Гостям что-либо из блюд, мысленно рисуйте в голове картинки.
- Умейте говорить красиво и убедительно!
- Анализируйте заказ гостя и делайте всегда приятные дополнения к каждому блюду
- Всегда предлагайте напитки, даже если на столе есть недопитый аперитив. К мясу предлагайте красное вино, к рыбе белое, помните о минеральной воде.
- Помните про пожелания к блюдам, оставленные гостем! Вовремя приносите хлеб и дополнительные соусы, которые вы порекомендовали гостям.
- Будьте приветливы и заботливы во время всего обслуживания!

Процедуры при выполнении основного заказа

1.Последовательность подачи блюд. В ресторане существует следующие последовательности подачи блюд:

А) «Классическая», когда заказ выполняется в следующем порядке:

- Аперитив.
- Холодные закуски (Рыба, мясо, птица, овощи).

- Салаты.
- Горячие закуски (рыба, мясо, птица, овощи).
- Супы.
- Горячие блюда (основной курс).
- Десерты + кофе (чай).
- Дижестивы.

Б) «По мере готовности», когда можно предложить в том случае, если Гость торопится, но следует предупредить Гостей о ситуации, что горячее, возможно, будет подано в первую оче- редь.

2. Подача блюд:

А) Все заказные блюда выносить в зал на подносе.

Б) При подаче горячих блюд используйте «клоше» (от франц. Cloche – «колокол», «расклев- шенный» куполообразная крышка с ручкой для накрывания готового блюда на тарелке)

В) Подача шашлыка осуществляется по алгоритму:

1. Блюдо (шашлыки) ставится перед Гостем. В случае заказа двух и более шпажек шаш- лыка с гарниром в одну тарелку, соус подавать отдельно.
2. Официант презентует блюдо, «для Вас шашлык из телятины!», уточняет у Гостя: «Вам снять шашлыки с шампуров?»
3. ИСКЛЮЧЕНИЕ составляют шашлыки из семги, их со шпажек официант не снимает!!!
4. Если Гость соглашается с предложением, то официант, придерживая «клоше» снимает шашлыки с шампуров:
5. При уборке стола в присутствии Гостя не нарушать личное пространство (нельзя тянуться через стол, когда Гость кушает)
6. Запрещено убирать последний пустой бокал (кофейную чашку, кружку) если гость от- казался повторить или заказать другой напиток/блюдо, но не уходит. Убирать «последний бокал» можно только по просьбе Гостя или после его ухода.

Процедуры при выполнении основного заказа

- Получая готовые блюда запрещается принимать блюда подгоревшие, остывшие, блюда не соответствующие по внешнему виду по стандартам подачи, при возникновении сомнений, следует обращаться к менеджеру. Если при отпуске одинаковых блюд Вы увидите, что одно хорошо, а другое плохо оформлено, или одно из них кажется меньше по объему или весу, не принимайте их. Необходимо вызвать менеджера и исправить недочеты.
- Края тарелок или прочая посуда, в которой подается блюдо или напиток, должны быть чи- стыми. При подаче блюд пальцами не касаемся рабочей части тарелки. На бутылках прове- ряем наличие этикетки и акцизных марок, нет ли осадка...
- Сначала блюдо ставим детям, потом женщинам, в конце мужчинам (ориентируясь на воз- раст от более взрослого к молодому)
- Если два человека за столом и более, то первое по очередности блюдо (будь то напиток или салат) приносим одновременно всем; Если гостей много и трудно принести все блюда одновременно, то необходимо пригласить 2го официанта\менеджера ,чтобы вынести все в раз. Если же гостей так много(больше4х), что блюда одной перемены не вынести вдвоем, следует попросить гостей немного подождать
- При принятии заказа в вечернее время и в выходные дни учитывайте загруженность кухни. Предупреждайте Гостей, что блюда, возможно, будут готовиться дольше, чем обычно, уточ- ните время, когда будет подано блюдо
- Хлеб остается на столе до конца трапезы, убирается только с согласия Гостя.
- Соблюдайте правила предварительной сервировки.

ШАГ 4. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА БЛЮД СНЕСК ВАСК.

Узнайте мнение Гостя о блюде. Выбирайте удобный момент

Это можно сделать:

- сразу после того, как Гость попробовал блюдо или напиток;
- во время уборки посуды;
- при негативной реакции Гостя (отодвинул тарелку, попробовал - не довольное лицо).

В том момент, когда вы делаете чек-бек, и интересуетесь качеством блюд, при положительном ответе гостя обязательно пригласите воспользоваться услугами кулинарного мастера-класса»:

Официант: - «Вам понравился вкус заказанных блюд?»

Гость: - «Да, очень вкусно, спасибо!»

Официант: - «Приглашаем Вас в нашу кулинарную студию, где наши шефы научат вас всем тонкостям приготовления вкуснейшей еды!»

Вовремя взятая обратная связь, позволит не допустить развития возможного конфликта и расположить гостя к себе

ШАГ 5. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ДЕСЕРТОВ, ГОРЯЧИХ НАПИТКОВ И ДИЖЕСТИВОВ.

Вовремя уберите со стола грязную посуду и приборы;

«-Могу я забрать тарелки?»»

«-Ваш обед закончен? Позвольте убрать посуду?»»

Предложите Гостю горячие напитки и десерты

«-Желаете ли завершить ваш ужин чашечкой ароматного чая?»

«-Прекрасный обед предлагаю завершить чашкой превосходного эспрессо!?»»

Досервируйте стол приборами для десертов

Принесите Гостю заказанные десерты и напитки.

Рекомендовано: десерты с напитками приносить одновременно

«-Лучший в городе морковный торт для Вас! Наслаждайтесь!»»

Предложите Гостю диджестивы

«-50 грамм Хеннесси будет отличным завершением вечера! Принести для вас?»»

Важные эмоциональные дополнения:

- Будьте дружелюбны и приветливы во время всего обслуживания
- Следите за чистотой на столе
- Бокалы на ваших столах всегда должны быть полными
- Убедительность и уверенность в своих действиях помогут вам оставить хорошее впечатление от визита
- Ваше предложение десерта или диджестивы должно быть конкретным

ПРОЦЕДУРЫ ПРИ ПОДАЧЕ ДЕСЕРТОВ И ДИЖЕСТИВОВ

В ресторанах десерты бывают:

1 сладкими – различные виды пирожного, мороженое, восточные сладости.

2 не сладкими – орехи , сыр , фрукты ,специальное десертное вино.

3 Теплыми

4 Комнатной температуры

5 Холодными (мороженое, сорбет)

- Перед тем как подать десерт ,официант убирает со стола использованную, грязную посуду
- На столе можно оставить бокалы из под вина, бокалы для шампанского, рюмки для десерт

ного вина или ликера .Стол сервируется десертными приборами.

- При отдельной подаче лимона, молока и сливок - они ставятся справа, а варенье, джем или мед - слева.

Десерт или сладкое блюдо—является в большинстве случаев завершающим блюдом в конце ужина или обеда, и предназначено для получения приятного послевкусия.

Дижестивы - это алкогольные/безалкогольные напитки, которые подаются после еды. Целью приема дижестива является получение максимального удовольствия от полученной трапезы, некоторые дижестивы способствуют пищеварению.

Классическим примером дижестивов являются коньяки, виски, ликеры, порто, вино.

Необходимо учитывать, что далеко не любой алкогольный напиток подходит в качестве дижестива. В качестве дижестива можно предложить Егермастер, ликеры, десертные вина - Кабир, граппу, коньяки, виски, коктейли. Дижестив: коньяк, граппа, портвейн лучше рекомендовать после вина.

- Спросите, есть ли у гостя дисконтные карты (если нет, предложите приобрести)
- По первой просьбе Гостя принесите предчек в счетнице, обязательно вложите в счетницу жевательную резинку по количеству гостей;
- Уточните у гостя форму оплаты: карта или наличные;
- Если у Гостей был паровой коктейль, то предупредите мастера паровых коктейлей о расчете стола;
- Рассчитайте Гостя;
- Расскажите Гостям про имеющиеся в ресторане скидки, акции (например: 30% дневная скидка, скидка в день рождения и т.д.)
- Принесите сдачу и в течение 4-х минут

Важные эмоциональные дополнения:

- Расчет является важным завершением визита
- Будьте максимально внимательны при расчете
- Оперативность в расчете- одна из основных составляющих благоприятного впечатления.

Процедуры при расчете гостя

1. После получения запроса на расчет официант должен спросить у Гостя, есть ли у него дисконтная или накопительная карта ,а также уточнить метод оплаты (если в кафе существует возможность оплаты банковской картой).

2. Далее в течение 3 минут нужно предоставить счетницус предчком, а также положить перед гостем жвачки. Предчек за паровой коктейль подается в отдельной счетнице мастером паровых коктейлей. Подав предчек Гостям на оплату, официант отходит от стола, чтобы дать им возможность изучить счет и подготовить деньги на оплату.

3. Если Гость предоставил дисконтную карту, то алгоритм следующий:

- Гость предоставляет дисконтную карту, официант относит ее менеджеру.
- Менеджер проверяет наличие скидки по карте.
- Делается предчек со скидкой указанной на карте.
- Если, у гостя скидка 50%, то дневная 30% скидка – отменяется.
- Если стол с картой 10%(5%), но на столе паровой коктейль, менеджер снимает нулевую скидку и пробивает фактическую, например 10%(5%).
- Предчек предоставляется Гостю для оплаты. На нем Гость ставит свою подпись.
- Предчек с подписью Гостя относится на кассу.
- Предчек прилагается к кассовому отчету.
- Гостю в счетнице выносятся чек и сдача.

4. После того как Гости подготовят оплату счета, официант должен подойти к столу, взять счетницу, отойти на несколько шагов и в пределах видимости Гостя пересчитать деньги (если оплата производится наличными).
5. Затем официант относит счетницу со счетом на кассу.
6. Закрыв счет, официант в течение 4 минут приносит Гостю сдачу (в случае оплаты наличными).
7. Обслуживание после расчета не заканчивается!!!!
Если Гости, расплатившись по счету, не уходят, официант должен время от времени подходить к Гостям предлагать заказать что-либо еще (например, джестив, кофе, бутылку вина и т.п.).

Различные способы оплаты

1. Оплата наличными:

Кассир принимает деньги, закрывает счет, выдает сдачу. Официант кладет все в счетницу и относит Гостям. Правила кассового расчета требуют от Вас приносить Гостю всю сдачу на стол. **ЗАПОМНИТЕ! ЧАЕВЫЕ** - это то, что останется на столе после того, как Гость уйдет. Сказанное Гостем во время расчета «Спасибо» может означать «спасибо» за сервис, и Гостю необходимо вернуть сдачу. Положенные Гостем сверх суммы счета купюры могут быть ошибкой. Если из-за не принесенной сдачи возникают проблемы, Вы считаетесь виновным в нарушении кассовых операций. Эта ошибка может повлечь даже уголовную ответственность.

2. Банковская карта.

В ресторанах принимают к оплате банковские карты, такие как: Visa, Maestro, MasterCard. Если Вы видите в счетнице банковскую карту, то приглашаете к столу менеджера с переносным терминалом.

Обслуживание заканчивается только после того, как Гость покинул ресторан!

- Гость собирается уходить и то, как его проводят, останется его последним и самым запоминающимся впечатлением. Это впечатление подведет итог всего пребывания в кафе.
- Поблагодарите его за визит. Помогите гостю собраться и предложите помощь.
- Пересервируйте стол в течении 5-ти минут после ухода гостей.
- Уберите со стола оставшуюся посуду, используя поднос;
- Используя спец. тряпку удалите крошки со стола;
- Замените салфетницу на заранее укомплектованную, проверьте количество зубочисток в держателе, количество сахара в сахарнице;
- Поправьте подушки, проверьте чистоту на диванах и под столом, при необходимости позвоните уборщицу и пропылесосьте диваны.

!!!Когда убираете стол, оставьте на нем ручник, чтобы хостесс не посадила гостей за неубранный стол

ВАЖНЫЕ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ДОПОЛНЕНИЯ:

- Всегда искренне и дружелюбно прощайтесь с каждым гостем;
- Благодарите за визит;
- Обязательно провожайте гостей до дверей, при-лашая посетить вас вновь
- Будьте расторопны и проверяйте, ничего ли не забыли гости;
- Оставьте у гостей благоприятное впечатление, чтобы они вернулись к нам снова

Обслуживание банкетов

В ресторанах достаточно часто проводятся различные торжества, банкеты. Заказы на обслуживание банкетов принимает менеджер, или зам. директора.

При оформлении заказа согласуется:

- характер торжества (юбилей, семейное торжество и т.д.),
- время начала и окончания,
- место проведения (зона в зале),
- количество гостей,
- развлекательная программа,
- примерное меню (делается предзаказ)
- дата проведения банкета.

Заказ регистрируется в специальном бланке резерва, с обязательным указанием ФИО заказчика и контактного телефона. Заказчик должен внести предоплату в размере не менее 50% стоимости заказа (заказчик банкета может снять зал или всё кафе под закрытие).

Во время банкета действуют следующие условия:

- Заказчик обязан возместить намеренный бой и порчу посуды, оборудования, приборов, произошедший по вине участников торжества. При этом в R-Keereg пробивается «нестандартное блюдо». Данный чек оплачивает Гость.
- В ресторане проводятся банкеты с частичным обслуживанием официантами, которые носят неофициальный характер: юбилеи, встречи, семейные торжества.
- При принятии заказа необходимо оговорить расстановку столов, в том числе выделение мест для почетных гостей.
- Столы расставляем «в линию» или по особому плану, согласно принятому заказу. Обычно заказывается ассортимент холодных закусок, салатов, солений и др. блюд. Блюда на столе расставляются в общих салатниках, вазах (фрукты), в блюдах в центре стола с интервалом через 4-6 мест.
- Стол сервируется подстановочными тарелками по количеству гостей, столовыми приборами и стеклом (винный бокал «лафитный» или «хайбол» - под воду, сок; винный бокал «рейневейный» (для красного) под вино и стопка под водку) согласно заказу.
- За 10-15 минут до прихода Гостей на стол выставляются напитки, холодные закуски, салаты. В каждое блюдо кладут приборы для раскладки, ручки приборов обращены к краю стола. При этом ближе к центру ставят закуски в вазах или в посуде с высокими бортами. Низкую посуду ставят ближе к предметам сервировки.

Обязанности официантов во время банкетов

- Периодически устанавливать посуду с пищей в удобное положение;
- Убирать использованную посуду, приборы;
- Подавать горячие блюда (или порционно методом в «три тарелки», в общих блюдах, или в обнос);
- Разделять соответствующие блюда у стола;
- Дополнять стол напитками;
- Подавать кофе/чай, десерты;
- Перед подачей горячих блюд убирают использованную посуду, приборы;
- Особенно тщательно следите за чистотой приборов, меняя их после каждого блюда;
- Помогать переключать блюда и разливать напитки.
- Приборы подаются на сервировочной тарелке.
- При подаче приборов к блюдам новой перемены, их следует выносить в сложенной салфетке в виде «конверта» на сервировочной тарелке.
- Не заваливайте стол салфетками!
- Если салфетка от предыдущих приборов осталась на столе, то желательно, на эту же сал-

фетку положить приборы для следующего блюда.

- В случае, когда Гости положили салфетку на колени, приборы располагают на чистой салфетке.

Правило обслуживания банкета «в обнос» (английский способ).

- Кушанье подается на одном большом блюде.
- В начале, официант демонстрирует Гостю блюдо, позволяя выбрать понравившийся кусок. Далее при помощи раскладки (ложка + вилка = щипцы) перекладывает на тарелку гостя понравившийся кусок.
- Официант держит блюдо на левой руке, в правой руке – приборы «раскладку», обходит стол против часовой стрелки, подходя к каждому Гостю с левой стороны, демонстрирует блюдо, позволяет выбрать понравившейся кусок и аккуратно перекладывает его в тарелку Гостя. Вначале перекладывают основное блюдо, затем гарнир, только после этого поливают соусом. Переходит к следующему Гостю.

Работа с возражениями гостя

Возражение – это вербализованная форма сопротивления. Гость проявляет желание спросить, уточнить. Следует принять возражение и не спорить с гостем. При этом принятие возражения не означает согласие с ним. При ответе на возражение гостя не рекомендуется:

- Оправдываться.
- Подвергать сомнению причины, вызвавшие возражение гостя.
- Брать вину за недовольство гостя на себя.
- Перекладывать ответственность на гостя.
- Преуменьшать важность и значимость возражения.

Виды возражений (сопротивлений):

- Сопротивление новому
- «Что вы мне суετε новое меню»
- «Да фу-у!! Ваш старый Штрудель был лучше!!!»
- Сопротивление предложению
- «Налейте мне полный стакан пива, я не за пенку плачу!!!» «Мне мороженое с орешками, но без сливок и с фруктами» (такого мороженого нет в меню)
- Сопротивление, связанное с прошлым негативным опытом
- «Сдачу принесите!»
- «На этот раз вы Фреш соком не разбавили».
- Сопротивление эмоционального характера
- «Я вас звал чтоли???»
- «Сколько можно ждать???»
- Сопротивление, связанное с ценой и возможностями гостя
- «Что у вас так дорого??»
- «У меня нет таких денег!»
- Сопротивление насыщению
- «Ничего мне не надо!» Я вас сам позову...

ТЕХНИКА РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ «ВПИО»

В—выслушать

П—Принять

И—исследовать

О—Ответить

- Выслушивание возражения до конца, мы имеем возможность получить максимум информации. Человек, который высказал все аргументы, он готов услышать вас и ваши доводы.
- Принять – согласиться с правом человека иметь свое мнение, создание атмосферы пони

мания. На этом шаге вы показываете гостю, что не являетесь его «врагом» и не собираетесь с ним спорить и доказывать его неправоту. Выразить словами свое согласие, что гость имеет право так думать и говорить (выбрать соответствующую речевую формулу)

- Исследование: задавание уточняющих вопросов. Прояснение природы сопротивления.
- Ответ: Сформулировать свою реакцию с помощью таких аргументов, которые бы отвечала актуализированным потребностям гостя. Еще раз поблагодарить за возражение.

Примеры речевых формул принятия

- Жаль, что у вас сложилось такое впечатление
- Спасибо, что вы затронули эту тему.
- Спасибо, нам очень важно стать лучше
- Спасибо, нам очень важно ваше мнение
- Это бы и мне не понравилось.
- Мне искренне жаль, что такое с вами случилось\произошло
- Я очень хорошо понимаю, что...
- Мне легко войти в Ваше положение, ведь...
- Я разделяю Ваши чувства, когда...
- Я согласен с тем, что...
- Мне легко представить, что Вы...
- Я согласен, что это вызывает дискомфорт.
- Да, это конечно огорчительно
- Простите, что такое произошло

Примеры открытых вопросов

- Что еще для Вас важно при выборе...?
- Что бы вы могли сказать по этому поводу?
- Что именно вам не понравилось?
- Что конкретно случилось тогда...?

Варианты возможных ответов:

- Если блюдо некачественно по вине ресторана (неправильно приготовлено, некачественные продукты, остыло), официант должен незамедлительно сообщить об этом менеджеру; в этом случае по желанию гостя блюдо заменяется; вопрос о включении стоимости блюда в счет гостя, решает менеджер или управляющий ресторана.
- Если блюдо долго готовят, официант должен сообщить об этом менеджеру и по его разрешению может сделать гостю комплимент.
- Если есть возражения относительно работы ресторана, то необходимо аргументировано проинформировать гостя о правилах, установленных заведением, при необходимости обозначить последствия несоблюдения данных правил.
- Если возражение возникло по вине официанта, то официант должен строго следовать схеме ВПИО и при необходимости обратиться к помощи менеджера.

Не прячьтесь, наоборот, оказывайте внимание недовольному Гостю. Покажите, что Вы не обиделись на жалобу, а признательны Гостю за внимательность и выявление проблемы.

Повышение продаж

- Используйте - Прием «Елочка».
- Используйте «Красочное описание блюд».
- Предлагайте Гостям двойные объёмы напитков.
- Например, Гость заказал стакан сока. Вы спрашиваете «Вам маленький или побольше?» и делаете легкий кивок головы на слове «побольше».
- Когда в бокале Гостя осталась 1/3 (одна третья) часть напитка, обязательно предлагайте гостям повторить напиток.
- Никогда не забираем пустой бокал, не предложив повторить напиток.
- Никогда не используйте частицу « не».

«НЕ» - это отрицание. **Забудьте** про фразу **«Не желаете?»**

- Используйте открытые вопросы.

На эти вопросы невозможно ответить «Да» или «Нет».

Начинаются со слов «Что?», «Где?», «Какие?», «Когда?», «Сколько?».

- Принимайте заказ по «сетке меню».

«Сетка меню»- это 5 разделов:

1. супы,
2. салаты,
3. закуски,
4. основные блюда и
5. десерты.

Когда в заказе гостя не хватает одного из этих наименований, напоминайте Гостям, например: Гость заказал суп и основное блюдо, официант говорит Гостю: «А как же, салат? « Если Гость говорит «Всё, больше ничего не надо и закрыл меню», тогда Вам следует остановиться.

- Предлагайте дополнительные блюда. Напоминаем Гостю о том, что к шашлыкам хорошо заказать соус. Напоминайте, что в порцию входит одна шпакка, этим Вы ненавязчиво укажете на небольшую порцию, возможно Гость закажет двойную порцию
- Используйте «Кивок Салливана» - название того блюда, которое надо продать, сопровождаем кивком головы, невербально настраивая Гостя на выбор именно нужного вам блюда.
- Предлагайте то блюдо, которое хотите продать, в начале и в конце рекомендации. Это связано с особенностью памяти человека. Обычно мы запоминаем первое и последнее из услышанного. Больше трех блюд не следует предлагать Гостю.
- Когда вы рассказываете Гостям о напитках и блюдах, выделяйте интонационно именно то, которое хотите продать, рассказывайте о его преимуществах!
- Предлагайте « Заказ с собой».

Изучив данное пособие, Вы будете обладать знаниями, которые необходимы для работы официанта в ресторане. Но это еще не все! Стать полноценным официантом Вам помогут опыт наставников, менеджеров и Ваше собственное усердие и целеустремленность. Для получения недостающей информации Вы всегда можете обратиться к коллегам.

ПАМЯТКА ПО ПОВЫШЕНИЮ СРЕДНЕГО ЧЕКА

Гости, приходя в наш ресторан, обязательно получают впечатления.

Хорошие или плохие - зависит от нас.

Знак «-» это несоответствие названию «ресторан».

Оценка «0» - не хорошо и не плохо, ничем гостя не удивили и не восхитили, не запомнились.

Знак «+» - то, к чему мы должны стремиться, чтобы выделяться среди конкурентов. Гости с впечатлением «+» обязательно вернуться к нам снова.

ГОСТИ приходят к нам, чтобы покупать, а не просто посмотреть, поэтому сервис и продажи – синонимы!

Средний чек – это экономический показатель эффективности работы официанта.

СРЕДНИЙ ЧЕК = ВЫРУЧКА/ЧИСЛО ЗАКАЗОВ

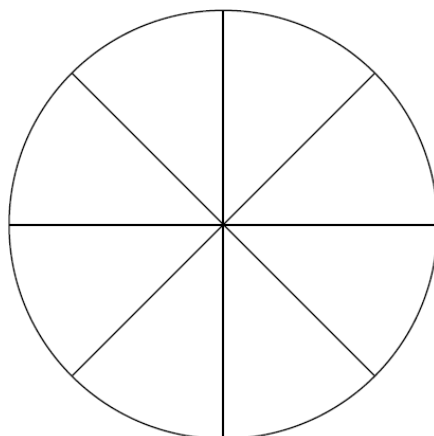
Способ повышения среднего чека	Что делаем?	Что говорим?
Дополнительное предложение	Дополнительно к блюдам предлагаем гарниры, соуса, лепешки. К чаю: лимон, мед. Напоминаем, что в блюдо входит одна шпажка, ненавязчиво указывая на небольшую порцию.	«К шашлыку отлично подойдет салат айчичук» «Могу предложить к чаю мед».
Предложение сезонного меню	В первую очередь предлагаем новые блюда, рассказываем об акциях и специальных предложениях.	«Обратите внимание на наше новое сезонное меню, в нем собраны самые популярные блюда этого сезона.»
Правило 1/3 бокала	Забудьте навсегда фразы «Не хотите, не желаете?»!!!	«Попробуйте...». «Могу предложить...».
Красочное описание	Рассказываем о блюде «вкусно», красочно, соблазнительно. Обращаем внимание на способ приготовления или на оригинальную подачу.	«Сочное нежное мясо, приготовленное на гриле, и горячая лепешка прямо из тандыра».
Заказ по «сетке меню»	«Сетка меню» - это 5 разделов: супы, салаты, закуски, основные блюда и десерты. Принимая заказ, обращайтесь внимание гостя на все эти разделы».	Если гость заказывает, например, суп и основное блюдо, официант может спросить: «А как же салат?».
Заказ с собой	Предлагаем заказать блюда/напитки с собой.	«Мы можем упаковать десерт с собой».
Правило «Рекомендация»	Предлагая блюда/напитки ссылаемся на мнения постоянных гостей.	«Это блюдо очень популярно среди наших постоянных гостей».
Прием «Кивок Салливана»	Название того блюда, которое хотим продать, сопровождаем кивком головы.	«Попробуйте наш оригинальный чизкейк (киваем)»
Двойные объемы напитков	Когда гость заказывает напитки, делаем акцент на большем объеме легким кивком головы	«Вам двойной объем?» «Вам маленький чайник или побольше?»
Позитивная альтернативу в ответ на возражения	В ответ на возражения Гостя предлагаем альтернативу.	«Вы не любите сладкие десерты? Могу я предложить Вам попробовать сочный арбуз?»
Вопрос без сомнения	Не спрашиваем, хочет ли Гость салат, напиток, десерт и т.д. Направляем его мысли не на то, хочет ли он салат вообще, а на то, какой салат он хочет.	«Что будете на аперитив?» «Какой гарнир вы предпочитаете?»
Прием «Штирлица»	Предлагаем те блюда, которые хотим продать, в начале и в конце рекомендации.	«Вам каре ягненка, шашлык или стейк?»

КОЛЕСО ЭФФЕКТИВНОСТИ ОФИЦИАНТА

Знание меню,
особенности подачи блюд

Выполнение стандартов,
6 шагов сервиса.

Стрессоустойчивость,
эмоциональная сдержанность
при конфликтной ситуации



Уверенность,
позиционирование себя как про-
фессионала

Улыбчивость,
Доброжелательность по
отношению к гостям.
Умение вызвать положительные
эмоции

Соблюдение
технологии продаж

ПРАВИЛО СОЗДАНИЯ АТМОСФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

*МЫ ВСЕГДА РАДЫ НАШИМ ГОСТЯМ!
МЫ ИСКРЕННО О НИХ ЗАБОТИМСЯ И ДЕЛАЕМ ВСЕ, ЧТОБЫ ИМ БЫЛО У
НАС КОМФОРТНО!*

Правило 1: Радужно приветствуем каждого Гостя!

Правило 2: проявляем внимание к КАЖДОМУ гостю, даже если он сидит за столом другого официанта

Правило 3: Официант отлично знает меню и может предложить любое блюдо, исходя из потребности гостей!

Правило 4: Во время визита гостя официант представляет радужный и заботливый сервис!

Правило 5: Во время визита гостя официант всегда улыбается!

Правило 6: Прощаться с гостем необходимо всем сотрудникам ресторана!

Правило 7: Обслуживание заканчивается только тогда, когда гость покинул ресторан!