

пивной ресторан  
**Merzen**

**СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ГОСТЕЙ**

Версия 1.0

Стандарт обслуживания гостей – это сборник основных норм и правил общения с гостями

Стандарт обязателен для исполнения всеми сотрудниками, которые напрямую или косвенно (через телефон, электронные переписки и т.д.) взаимодействуют с гостями или находятся в ресторане, в том числе администратор и директор ресторана

# Общие требования

Вы – это лицо компании

От того, насколько хорошо Вы  
выглядите и насколько  
профессионально говорите  
зависит мнение гостя о  
компании в целом

# Основные принципы

1. Всегда свежее, вкусное и горячее
2. Быстро
3. Удобно и чисто
4. Экономично
5. Хорошее качество обслуживания

Для приготовления блюд мы используем только самые свежие продукты от лучших и проверенных поставщиков, мы не используем полуфабрикатов, усилителей вкуса, красителей и консервантов. Все это делает нашу продукцию безупречно свежей и всегда вкусной.

Большинство блюд в наших ресторанах есть в наличии, мы предлагаем нашим гостям не менее 5 видов готовых пицц. Если Вы хотите пиццу с собой или котлет нет в наличии, для Вас ее приготовят всего за 10 минут.

В наших ресторанах всегда уютно, удобно и чисто. Вы будете чувствовать себя как дома.

Стоимость наших блюд приятно удивит Вас и Ваш кошелек.

Наша компания уделяет особое внимание качеству обслуживания наших гостей. В любом нашем ресторане Вас обслужат профессионально, быстро, помогут выбрать необходимое для Вас блюдо. Мы ценим, уважаем и дорожим каждым нашим гостем.

**Необходимо  
пересмотреть!**

## Каждый сотрудник обязан знать:

1. Ассортимент блюд, состав каждого блюда, цену каждого блюда
2. Удачные комбинации блюд
3. Подходящие для детей блюда
4. Жирные и диетические блюда
5. Какой стол за каким закреплен официантом
6. Сайт [merzen.ru](http://merzen.ru)
7. Телефон службы доставки +7 4842 72-67-17

# Удачные комбинации блюд

---

**Необходимо  
пересмотреть!**

# Диетические и подходящие для детей блюда

Диетические и наиболее подходящие для детей блюда из овощей, не жирные, не острые, не соленые, не жаренные, не содержащие майонеза

## Салаты:

- Винегрет
- Витаминный
- Дачный
- Греческий



## Супы:

- Куриный
- Борщ
- Рассольник
- Суп пюре овощной



## Горячие блюда:

- Картофельное пюре
- Рис отварной
- Гречка с овощами и грибами
- Тефтели в соусе
- Куриные котлеты Нежность
- Биточки с соусом



## Пиццы:

- Четыре сыра
- Маргарита



## Десерты:

- Торт
- Мороженое
- Молочный коктейль



**Необходимо  
пересмотреть!**



# Жирные и острые блюда

## Салаты:

- Крабовый
- Столичный с курицей
- Грибной с ветчиной
- Сицилийский
- Цезарь
- Деревенский



## Пиццы:

Все кроме:

- Четыре сыра
- Маргарита



## Горячие блюда:

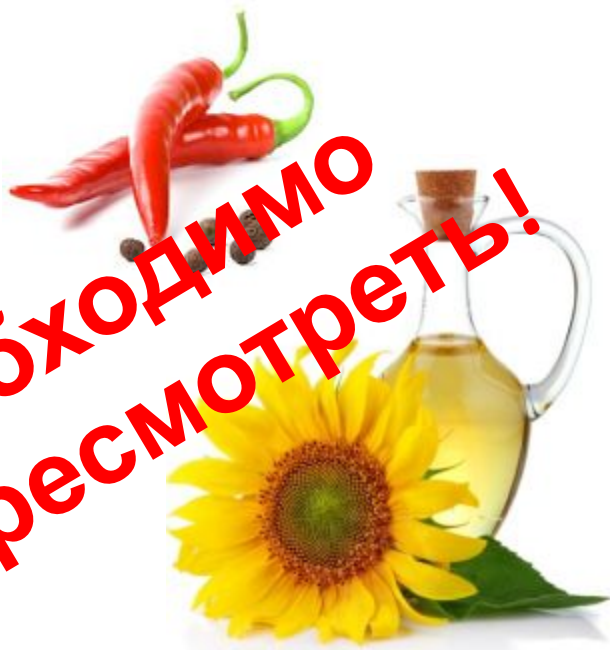
- Плов с курицей
- Картофель по-деревенски
- Картофель фри
- Лазанья по-гречески
- Оладьи картофельные
- Крыло барбекю
- Картофель по-Милански



## Острые блюда:

- Пицца «Мясная»
- Пицца «Мексиканская»
- Кетчуп «Ташир острый»

**Необходимо  
пересмотреть!**



## Супы:

- Солянка  
сборная мясная



**Важно:** о наличии острого перца в блюде гостя необходимо предупредить



# Этапы работы с гостем



# Этап 1. Встреча гостя

## 1.1. Гардероб

- 1.2. Приветствие гостя в зале
- 1.3. Улыбка
- 1.4. Уточнение количества гостей
- 1.5. Предложение места

Первый контакт с гостем осуществляет сотрудница гардероба. Первое впечатление гостя формируется именно на этом этапе. Первое впечатление гостя оказывает самое значительное влияние на отношение гостя к ресторану. Первое впечатление гостя изменить невозможно

Установите зрительный контакт, улыбнитесь и приветствуйте гостя первыми

«Добрый день (утро/вечер)! Пожалуйста, раздевайтесь!»

Покажите гостю открытой ладонью куда ему пройти

«Пожалуйста, проходите в зал!»

# Этап 1. Встреча гостя

## 1.1. Гардероб

### 1.2. Приветствие гостя в зале

### 1.3. Улыбка

### 1.4. Уточнение количества гостей

## 1.5. Предложение места

Администратор или официант, который первый увидел гостя, должен подойти к гостю, установить зрительный контакт, улыбнуться и приветствовать его

«Добрый день (утро/вечер)!»

Уточните у гостя количество гостей. Исходите из числа пришедших гостей, например

«Вас двое будет?»

«Сколько вас человек будет?»

Используйте только позитивные выражения, не используйте отрицательные формулировки

«Никого больше не будет с вами?»

# Этап 1. Встреча гостя

- 1.1. Гардероб
- 1.2. Приветствие гостя в зале
- 1.3. Улыбка
- 1.4. Уточнение количества гостей

## 1.5. Предложение места

Предложите гостю как минимум два стола в разных местах. Покажите открытой ладонью

«Вы можете сесть за этот или тот стол»

Проводите гостя до стола, предложите присесть

«Пожалуйста, присаживайте»

Озвучьте гостю, что принесете меню

«Сейчас я принесу вам меню»

## Этап 2. Меню и заказ блюд

### 2.1. Подача меню

2.2. Предложение блюд

2.3. Акции и спец-предложения

**ВАЖНО:** меню необходимо подавать в открытом виде

Принесите гостю меню в течение 3-х минут

Вы должны принести основное меню, барное и специальные предложения

Количество основных меню рассчитайте из числа гостей

Проговорите гостю, какое даете меню

«Это меню с блюдами, это с напитками»

Дайте гостю возможность ознакомиться с меню

«Пожалуйста, выбирайте, я подойду к вам через несколько минут»

## Этап 2. Меню и заказ блюд

### 2.1. Подача меню

### 2.2. Предложение блюд

### 2.3. Акции и спец-предложения

Примите у гостя заказ не позднее 3-х минут с момента подачи меню

Если гость не может определиться, то предложите ему помощь

«Позвольте, я Вам помогу с выбором»

Если гость желает еще ознакомиться с меню, то оставьте его и подойдите не более чем через 5 минут

Снова предложите помощь

«Помочь Вам с выбором?»

Если гостю по-прежнему нужно время, то больше не подходите, просто будьте в поле зрения гостя и подойдите к нему когда он обратит на Вас внимание

## Этап 2. Меню и заказ блюд

2.1. Подача меню

**2.2. Предложение блюд**

2.3. Акции и спец-предложения

Помогите гостю с выбором блюд

Сначала предложите горячее блюдо

«Вы предпочитаете мясо или рыбу? Что-нибудь овощное или мясное?»

В зависимости от выбора гостя предложите ему не более 2-3 блюд, выбирайте для гостя наиболее популярные блюда

Например, гость выбрал мясо:

«Из мясных блюд есть отдельно из говядины, баранины, свинины и курицы, есть блюда-ассорти из разных сортов мяса. Что желаете? (гость выбрал баранину.) Тогда я Вам порекомендую баранину по-домашнему (дается краткое описание ингредиентов). Это блюдо у нас самое популярное. Его часто заказывают повторно»

# Этап 2. Меню и заказ блюд

2.1. Подача меню

**2.2. Предложение блюд**

2.3. Акции и спец-предложения

**ВАЖНО:**

Если какое-либо блюдо или напиток закончилось, то извинитесь перед гостем и предложите блюдо или напиток схожие по составу

«Прошу прощения, но это блюдо сейчас не можем приготовить. Вместо него я могу предложить \_\_\_\_\_»



## Этап 2. Меню и заказ блюд

2.1. Подача меню

2.2. Предложение блюд

**2.3. Акции и спец-предложения**

Озвучьте гостю специальные предложения и акции

«В настоящее время у нас проходит акция  
\_\_\_\_\_ (озвучьте условия акции)»

# Этап 3. Кросс-продажи

## 3.1. Предложение дополнительных блюд

В интервале времени от 12:00 до 16:00 предложите гостю суп

«Что-нибудь из супов желаете?»

Предложите гостю салаты

«Из салатов могу предложить столичный с мясом, овощной, цезарь с грибами»

Предлагайте конкретные салаты, выберете наиболее популярные. Не предлагайте более 3-4 салатов, предложение большего количества блюд на слух не воспринимается

Предложите гостю напитки

«Из напитков что желаете?»

Если гость взял напиток, то предложите десерт

«Могу к чаю предложить наши фирменные десерты. Они готовятся у нас и всегда очень свежие»

# Этап 4. Подтверждение заказа

## 4.1. Подтверждение заказа

### 4.2. Уточнение порядка подачи блюд

Повторите заказ гостя

«Ваш заказ \_\_\_\_\_ (озвучьте все заказанные блюда)»

Озвучьте время приготовления каждого блюда

«Салат будет готов через \_\_\_\_ минут, горячее готовится \_\_\_\_ минут, суп через \_\_\_\_ минут»

# Этап 4. Подтверждение заказа

4.1. Подтверждение заказа

**4.2. Уточнение порядка подачи блюд**

Уточните порядок подачи блюд

«Сначала принести суп? Потом салат? Потом горячее?»

Уточните про напитки

«Чай Вам сразу принести или в конце?»

Если гость заказал десерт, то принесите его в самую последнюю очередь

# Этап 5. Подача блюд

## 5.1. Сервировка стола

5.2. Подача блюд

5.3. Уборка грязной посуды

Столовые приборы необходимо положить на стол за ручку, а не за «рабочую поверхность»

Фужеры необходимо брать за ножку, исключая возможный контакт с верхней частью, стаканы – за нижнюю часть, как можно ближе к дну

Если вы случайно коснулись «рабочей поверхности» столовых приборов, или уронили их, или коснулись верхней части фужера/стакана – сразу уберите их

Приборы и посуду необходимо ставить на стол аккуратно, без шума и стука

Нельзя стряхивать крошки со стола на пол

## Этап 5. Подача блюд

5.1. Сервировка стола

Блюда необходимо подавать стоя сбоку от гостя

**5.2. Подача блюд**

Блюда подаются гостю левой рукой

5.3. Уборка грязной посуды

Напитки наливаются правой рукой не отрывая фужера или стакана от стола

Тарелку при подачи блюда необходимо держать следующим образом: четыре пальца находятся под тарелкой, а первый (большой) палец слегка возвышается над ее краем. К внутренней стороне тарелки прикасаться нельзя

Подавая блюда необходимо озвучить название

«Ваш суп с фрикадельками»

«Ваше жаркое по-домашнему со свиной»

**ВАЖНО:** Запрещается подавать блюда и наливать напитки через стол

# Этап 5. Подача блюд

5.1. Сервировка стола

**5.2. Подача блюд**

5.3. Уборка грязной посуды

Блюда необходимо подавать в следующей последовательности

- Сначала детям
- Потом женщинам (от старшей к младшей)
- Потом мужчинам (от старшего к младшему)

**ВАЖНО:** Следующее блюдо необходимо подавать после того, как убрали посуду от предыдущего. Исключение составляет только, если об этом попросил гость

# Этап 5. Подача блюд

5.1. Сервировка стола

5.2. Подача блюд

**5.3. Уборка грязной посуды**

Посуду необходимо убирать со стола сразу, как гость доел блюдо

Любой, проходящий мимо стола официант должен убрать грязную посуду



# Этап 6. Счет

## 6.1. Просьба счета

6.2. Уточнение удовлетворенности

6.3. Расчет

6.4. Сдача

Если гость попросил счет, то Вы должны его принести в течение 5 минут

Уточните, как гость будет оплачивать

**«Наличными будете оплачивать или картой?»**

Гость может попросить счет у любого официанта. Сразу передайте эту информацию обслуживающему стол официанту

Счет необходимо принести в папке или кейсе для счета

# Этап 6. Счет

6.1. Просьба счета

## 6.2. Уточнение удовлетворенности

6.3. Расчет

6.4. Сдача

Положите счет на стол

Если среди гостей есть мужчина, то положите счет рядом с ним. Если компания однополая, то оставьте счет просто с краю стола

«Пожалуйста, Ваш счет»

Уточните у гостя, понравились ли ему блюда

«Вам понравились наши блюда?»

Вернитесь за счетом в течение 5 минут

Уточните, можно ли забрать счет

«Я могу забрать счет?»

# Этап 6. Счет

6.1. Просьба счета

6.2. Уточнение удовлетворенности

**6.3. Расчет**

6.4. Сдача

Если оплата будет банковской картой, то принесите терминал к гостю. Оплату через терминал можно производить только на глазах у гостя

Выдайте гостю чек с терминала

**ВАЖНО:** нельзя уносить с собой карту гостя для оплаты, нельзя спрашивать у гостя ПИН-код от карты

Если оплата наличными, то верните гостю счет в течение 5 минут

# Этап 6. Счет

6.1. Просьба счета

6.2. Уточнение удовлетворенности

6.3. Расчет

**6.4. Сдача**

Положите гостю положенную сдачу с точностью до 1 рубля

Положите сдачу вместе с чеком и счетом в папку или бокс для счета

Положите папку или бокс для счета на край стола

«Пожалуйста, Ваша сдача»

## Этап 7. Завершение контакта

7.1. Прощание с гостем

7.2. Улыбка

7.3. Гардероб

**ВАЖНО:** установите зрительный контакт и улыбнитесь гостю

Попрощайтесь с гостем

«Всего доброго! Будем рады видеть Вас снова!»

Попрощаться должен любой официант, который находится непосредственно рядом с гостем в момент его ухода из ресторана

Сотрудница гардероба должна выдать гостю верхнюю одежду и попрощаться с НИМ

«Всего Вам доброго!»

## Форматы продаж



# Обращение к гостям

## ВАЖНО:

Если Вам необходимо обратить внимание гостя, то необходимо установить визуальный контакт и обратиться к нему следующими выражениями

Запрещается обращаться к гостям по половому признаку (включая детей и подростков)

«Извините!»

«Прошу прощения!»

«Девушка»

«Бабушка»

«Мужчина»

«Женщина»

«Молодой человек»

«Парень»

«Мальчик»

## КОГДА НУЖНО ИЗВИНЯТЬСЯ?

Извиниться перед клиентом нужно в том случае, если есть вина компании или конкретного человека (даже если вина не доказана, но Вы понимаете, что проблема могла иметь место)

Если вины сотрудника или компании нет, то нужно выразить сожаления

«Я приношу Вам извинения за длительную доставку!»

«Я сожалею, что Вам не понравился салат Цезарь! Попробуйте другой наш салат»

«Я приношу Вам свои извинения, наш повар совершенно не умеет ГОТОВИТЬ»



Что такое возражения гостя?

Мы сделали не то, что ожидал от нас гость

Даже если Вы это говорили гостю, он мог не услышать или не так понять

Нельзя указывать гостю что он виноват, даже если в этом есть вина гостя



## Пример 1

Гость: «Вы мне дали холодный суп»

«Прошу прощения, давайте я Вам его разогрею!»

Разогрейте гостю суп и принесите извинения

«Еще раз прошу прощения! Приятного аппетита!»

«Я ее вроде разогревала!»

«Я Вам горячий давала! Ну давайте подогрею»

**ВАЖНО:** в таких ситуациях не стоит искать кто прав, а кто нет. Просто сделайте то, что просит гость

## Пример 2

Гость: «Еда/напиток некачественные (испорченный вкус, неприятный запах, посторонний предмет)»

«Пожалуйста, подождите, я приглашу администратора, он решит этот вопрос»

Если гость протягивает Вам это блюдо, то заберите его

Замените гостю не понравившееся блюдо

«Этого не может быть!»

«У нас все блюда свежие!»

«У нас все блюда свежие! Ну ладно, давайте я приглашу администратора»

«У нас все блюда приготовлены сегодня, они просто не могли успеть испортиться»

## Пример 3

Гость уронил напиток или блюдо

«Ничего страшного, мы сейчас Вам все заменим»

Сообщите администратору и замените гостю опрокинутые блюда/напитки. Если гость запачкался, предложите ему бумажные салфетки и подскажите где находится туалет

«Аккуратнее надо было!»

«Ну что же Вы так!»

«Ничего страшного, мы сейчас Вам все заменим! Но в следующий раз прошу не ронять!»

**ВАЖНО:** никогда не показывайте вину гостя, даже если в этом есть его вина

## Пример 4

Гость: «Вы мне неправильно дали сдачу»

«Пожалуйста, подождите, я приглашу администратора, он решит этот вопрос»

Пригласите администратора и пересчитайте остаток кассы

«Этого не может быть!»

«У меня не бывает такого, я тут уже пять лет работаю и ни разу не обсчитывалась»

**ВАЖНО:** не оправдывайтесь и не обвиняйте клиента

## Пример 5

Гость: «Я вчера ел у Вас в ресторане и отравился»

При наличии таких вопросов лучше сразу пригласите администратора или директора

«Мне очень жаль, что с Вами произошла такая ситуация. Случаи отравления в ресторанах бывают только при существенных нарушениях санитарных норм. Мы соблюдаем все требования по доставке, хранению и приготовлению блюд. Я могу сам показать Вам как мы строго относимся к этому вопросу. Качество и свежесть наших блюд – это основа нашей политики»

«Этого не может быть!»

«У нас никто и никогда не отравлялся!»

«Это еще надо доказать, что Вы отравились именно у нас»

# Правила телефонного общения

## Заказ на доставку

Если Вам пришел заказ в котором указана вся необходимая информация - можно не перезванивать клиенту

Перезванивать необходимо в следующих случаях, если:

- Указана неполная информация. Например, не указан номер квартиры или с какой купюры необходима сдача
- Подозрителен адрес клиента (вы знаете, что по данному адресу нет жилых домов/офисов)
- Вы не укладываетесь в 60 мин. Обязательно позвоните и предупредите клиента!  
Превысить время доставки 60 минут - это плохо! Но еще хуже не предупредить клиента!
- Предварительный заказ на определенное время. Позвоните за час до времени, не поменялись ли планы у клиента

# Правила телефонного общения

## Алгоритм звонка клиенту

«Анна, добрый день (утро, вечер)! Ресторан Мерцен, Служба доставки. Я хочу уточнить Ваш заказ. Вам сейчас удобно разговаривать?»

Да

Нет

«Вы заказали: шашлык из свинины, салат греческий и оливье. Все верно?»

«В какое время я могу Вам перезвонить?»

Предложите дополнительные продукты в соответствии с правилами кросс-продаж

«Анна, соус к шашлыку Вам положить? Чесночный? Барбекю? Сырный?»

Перезвонить клиенту в назначенное время

Уточните адрес доставки

«Адрес доставки: город Калуга, улица Кирова дом 63. Все верно?»

Доставка сразу

Доставка к определенному времени

«Ожидайте заказ, он уже готовится. Всего доброго!»

«Ожидайте Ваш заказ к 13:00. Всего Вам доброго!»





# Правило 60 минут

**Доставка должна осуществляться в течение 60 минут!**

Если Вы не успеваете за 60 минут – перезвоните клиенту. Если возможно, то сделайте это заранее.

На каждом заказе указано время, это позволит Вам рассчитать максимальное время доставки.

Что сказать клиенту, если Вы не успеваете:

«Добрый день (утро, вечер)! Служба доставки ресторана Мерцен. К сожалению, по техническим причинам мы можем доставить Вам заказ только к \_\_\_\_\_ (озвучить время). Я приношу Вам извинения за доставленные неудобства»

**Максимальное время доставки 12:03**

**Максимальное время доставки 13:19**

**Максимальное время доставки 12:38**

**Максимальное время доставки 13:13**

Наименование	Кол-во	Цена
Ассорти	1	320 руб.
Блюдо за баллы		
Ассорти		500 баллов
Сумма заказа		320 руб.
Стоимость доставки		0
<b>Итого</b>		<b>320 руб.</b>

Римская 33 см	1 шт.	335 руб.
Heinz Сырный соус	1 шт.	15 руб.
Картофель по деревенски стандартный	1 шт.	98 руб.
Сумма заказа		448 руб.
Стоимость доставки		0 руб.
<b>Итого</b>		<b>448 руб.</b>

Лицца «Европа» Стандарт (33 см) - 1 шт. - 335.0 руб.	
Лицца «Ассорти» Стандарт (33 см) (Подарок) - 1 шт. - 0.0 руб.	
Стоимость доставки: 0 руб.	
Стоимость заказа: 335.0 руб.	
Стоимость заказа с учетом доставки: 335.0 руб.	
Адрес эл. почты:	
Ресторан: ТП_Калуга ул Кирова 63	
##Сумма=335##	
Выдать Отменить Подтвердить	

**ВНИМАНИЕ:** Обязательно нажмите на ссылку ниже для подтверждения!

# Дополнительные пожелания клиента

<p>Тема: Заказ №1128318 От: Заказчика &lt;order@merzen.ru&gt; Дата: 24.10.2016 11:03 Кому: tr.kaluga2@feshipizza.ru, info_1@mail.ru, 2402164003@printemail.ru</p> <p><b>№1128318</b></p> <p>Заказчик: заказчик Срок: (срок не установлен) Исполнитель: Калуга</p> <p><b>Ташир Пицца</b></p> <p>Калуга, ул. Кирова, 63</p> <p>Ф.И.О.: Алена Контактный телефон: +7 (902) 396-00-60</p> <p>Район: Адрес: Калуга, улица Рыльева, дом 38, корпус 1 Квартира / офис: Подъезд: Этаж: Комментарии к заказу: Код домофона: Количество персон: 1 Ожидаемое время доставки: Оплата: Наличные</p> <p>Подтвердить заказ    Отказ от заказа</p>	<p>Тема: Заказ от 2016-10-24 12:19 От: Delivery Club &lt;info@orders.delivery-club.ru&gt; Дата: 24.10.2016 12:19 Кому: tr.kaluga2@feshipizza.ru Копия: 2402164003@printemail.ru</p> <p><b>Ташир Пицца</b></p> <p><b>Оплата картой курьеру</b></p> <p>Кирова, 63</p> <p>Ф.И.О.: Алена</p> <p>Район: Московский</p> <p>Адрес: Калуга, Октябрьский округ, Центральная улица, 3</p> <p>Квартира / офис: 38</p> <p>Подъезд: 1</p> <p>Этаж: 6</p> <p>Комментарий к заказу: домофон не работает</p> <p>Количество персон: 2</p> <p>Ожидаемое время доставки: 2016-10-24 13:19</p> <p><b>Заказ подтвержден</b> <b>Отказ от заказа</b></p>	<p>Тема: Новый заказ R23884 Сделан через мобильное приложение #SDP# - (4003) Калуга, ул. Кирова, 63 От: Доставка Коллцентр &lt;admin@inventok.ru&gt; Дата: 24.10.2016 11:38 Кому: 2402164003@printemail.ru</p> <p>Новый заказ R23884 Сделан через мобильное приложение #SDP#</p> <p>Клиент: Урюковос</p> <p>Адрес: г. Калуга, ул. Азаровская, д. 28Б, кв. -</p> <p>Телефон: 79641447430</p> <p>Проходная Тип оплаты: Наличными Время доставки: 2016-10-24 12:30:15</p> <p>Комментарий: В заведении Ташир пицца - Кирова 63 Тип заказа: Доставка Акция: Подарок на первый заказ</p> <p>Номер заказа 23884 от</p>	<p>Тема: Ташир Пицца Новый заказ NC42667 Сделан через Call-Centre - (4003) Калуга, ул. Кирова, 63 От: Доставка Коллцентр &lt;admin@inventok.ru&gt; Дата: 24.10.2016 12:13 Кому: 2402164003@printemail.ru</p> <p>Ташир Пицца Новый заказ NC42667 Сделан через Call-Centre</p> <p>Клиент: виллетта</p> <p>Адрес: Калуга, Переулок Врубовой, дом-4, подъезд-4, домоф. -141, этаж-9, кв. -141 Телефон: +7 (965) 703-61-74</p> <p>Комментарий: Приборы на 2 чел. Сдача с: не нужно Заказ: Номер заказа 42667 от 2016-10-24 12:13:03</p> <p>«HEINZ Сырный соус» - 1 шт.; 15 «Мясная» - Размер Ø 33см - 1 шт.; 265</p> <p>Стоимость доставки: 0 руб. Стоимость заказа: 280 руб. Стоимость заказа с учетом доставки: 280 руб. Адрес эл. почты: Ресторан: ТП_Калуга ул. Кирова 63</p>
--	---	---	--

ВЫДАТЬ Отменить Подтвердить

ВНИМАНИЕ: Обязательно нажмите на ссылку ниже для подтверждения!

## Комментарии к заказу:

- В комментариях к заказу может указываться ценная информация как найти клиента
- Клиент может попросить убрать из блюда один из ингредиентов

**ВАЖНО:** если клиент просит убрать какой-либо ингредиент – уберите его!

- Клиент может попросить разрезать какое-либо блюдо или разделить его на части

**ВАЖНО:** проявите сноровку и весь ваш профессионализм и удовлетворите потребность клиента

**ВАЖНО:** всегда внимательно изучите информацию на чеке! В комментариях указывается важная информация

# Правила общения сотрудника доставки

Поздоровайтесь с клиентом

«Добрый день (утро, вечер)! Служба доставки ресторана Мерцен»

Озвучьте состав заказа (например)

«Ваш заказ: шашлык из свинины, салат греческий и оливье»

Озвучьте сумму заказа

«Сумма заказа \_\_\_\_ рублей»

Сдача

«Спасибо, что без сдачи»

«Ваша сдача \_\_\_\_ рублей»

**ВАЖНО:** при доставке  
не ставьте сумку на пол!

Попрощайтесь с клиентом

«Приятного аппетита! Всего Вам доброго!»

# Правила общения сотрудника доставки

## Запрещается

Без необходимости не звоните клиенту. Прежде чем ехать к клиенту – посмотрите адрес на карте, определите для себя ориентиры. И только если Вы не можете найти – позвоните клиенту

«Добрый день, Анна! Служба доставки ресторана Мерцен. Я возле дома №\_\_\_\_, подскажите, пожалуйста, как мне найти Ваш офис?»

«Добрый день, Анна! Служба доставки ресторана Мерцен. Я не могу Вас найти. Вы могли бы выйти на улицу и забрать пиццу?»

«Я Вас еле нашел!»

«У вас совершенно негде припарковаться!»

Не оставляйте сдачу в качестве чаевых. Если клиенту положена сдача – выдайте её

**ЧТО МОЖНО И ЧТО НУЖНО**

**ЧТО НЕЛЬЗЯ И ЗАПРЕЩЕНО**

## Правило №1

Обращаться ко всем гостям исключительно на «Вы»

## Правило №2

Обращаться к коллегам только по полному имени

~~ТЫ~~

Не используйте сокращенные формы имен, уменьшительно-ласкательные формы, клички, панибратский формат общения с коллегами: «Сань», «Ань», «Танюсик», «Мурзик», «Нюсик» и т.п.





## Правило №3

### Говорить «Пожалуйста»

Возьмите в свой речевой оборот слово «пожалуйста» и никогда с ним не расставайтесь

Чем чаще вы будете использовать это слово, тем больше будете создавать имидж культурного и воспитанного человека

«Пожалуйста, Ваш суп с фрикадельками!»

«Пожалуйста, Ваш чай!»

«Пожалуйста, Вас счет»

«Пожалуйста, Ваша сдача»





## Правило №4

### Всегда говорите в позитиве

Слово «нет» и слово «да» – это как «черное» и «белое». Слово «нет» обижает и ранит человека. Научитесь пользоваться всеми красками

Вместо слова «нет» используйте речевую конструкцию «Сожаления + Альтернатива»

«Нет, но мы можем Вам предложить пиццу с морепродуктами»

«Извините, но нет»

«Нет»

Гость: «У Вас есть пицца с креветками?»

«К сожалению, пиццы с креветками нет. Но, у нас салат с морепродуктами и крабовыми палочками. В нем тоже есть креветки. Попробуйте, многим нашим гостям нравится»

Гость: «У Вас есть гамбургеры?»

«К сожалению, гамбургеров нет. У нас есть шашлыки, супы, вторые блюда, салаты»

## Правило №5

### Говорите профессионально

1. Исключите «слова-паразиты» и ненужные речевые обороты
2. Исключите жаргон
3. Исключите уменьшительно-ласкательные слова

Все это создает имидж несерьезности партнера, его легкомысленному отношению к делу

Исключите профессиональные термины для гостя, если необходимо применить, то обязательно расшифруйте

«Скажем так», «На самом деле»  
и т.п.

«Добро», «Идет», «О'кей»,  
«Ладно» и т.п.

«Салатик», «Супчик», «Денежка»,  
«Заказик», «Подносик»,  
«Курочка», «Картошечка»,  
«Тарелочка», «Секундочку» и т.п.

«Конвейерная печь», «Подовая  
печь», «Раздача» и т.п.

## Правило №6

### Показывайте уверенность

Говорите уверенно, говорите только то, что знаете

Исключите любые слова неуверенности

«Возможно»  
«Наверняка»  
«По-моему»  
«Мне кажется»



## Правило №7

### Говорите только правду

Всегда говорите только правду

Никто и никогда не любит, когда обманывают

Обманув однажды – потеряете доверие гостя к компании навсегда

Если Вы в чем-то не уверены, возьмите паузу и уточните информацию



## Правило №8

### Отвечайте на вопросы гостя

Если гость что-то у Вас спрашивает, отвечайте на вопрос максимально развернуто

Говорите развернуто даже тогда, когда информацию предоставляете повторно. Гость мог не понять или не услышать

Не отсылайте гостя к меню или ценнику

Не используйте «фразы-упреки»

Гость: «С чем этот салат?»

«Этот салат с капустой, яблоком, болгарским перцем, морковью, зеленью, маслом и специями»

Клиент: «Сколько стоит этот салат?»

«А посмотрите в меню, там написано»

Или

«Я Вам уже говорила...»  
«Еще раз повторяю...»

## Правило №9

### Улыбаться

Непринужденная улыбка должна быть на протяжении всего обслуживания

На улыбку люди отвечают только улыбкой, особенно если она искренняя





## Правило №10

### Говорите грамотно

Неграмотная речь быстро отпугнет собеседника, он потеряет к вам интерес

Учитесь говорить грамотно и литературно, откажитесь от регионального диалекта, принятых в семье или регионе речевых оборотах



## Правило №11

**Не нарушайте ожидания, которые сами сформировали**

Гости ожидают от нас только то, что мы им обещали

Следите за каждым данным обещанием

Если обещали, что шашлык будет готов через две минуты, то гость должен получить его не более чем через две минуты

Более чем через две минуты впечатление о продукте будет существенно снижено





## Правило №12

### Контакт глазами

Всегда сохраняйте контакт глазами, это показывает Вашу заинтересованность в общении

Не смотрите в пол или потолок

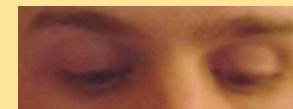
Если Вам необходимо отвести взгляд от гостя, то отведите его в бок или на стол



Взгляд, направленный вверх или вдаль – признак лжи, раздражения, презрения, сарказма, незаинтересованности в собеседнике, признак проявления снисходительности



Взгляд, направленный вниз – признак вины, неловкости, смущенности перед собеседником



**ВАЖНО:** Полное отсутствие зрительного контакта – безразличие к собеседнику

## Правило №13

### Указывайте ладонью

Когда Вам необходимо указать на что-либо, то укажите раскрытой ладонью, жесты должны быть плавными и доброжелательными

Не допускайте указаний пальцем

Если Вам необходимо указать на блюдо в меню, то укажите ручкой или карандашом



## Правило №14

### Завершающие диалог фразы

**ВНИМАНИЕ:** использование завершающих фраз возможно только в крайних случаях

Если Вы понимаете, что прием заказа затянулся и необходимо его завершить, то используйте фразы, побуждающие к завершению диалога

«Что для Вас предложить еще?»

«Что еще желаете?»

«Это всё?»

«Что-то ещё?»

## Правило №1

**Не разговаривать с коллегами на личные темы**

## Правило №2

**Не перебивать гостя**

Умейте слушать и имейте силу воли дослушать гостя до конца

## Правило №3

**Не кричать своему коллеге**

Если вам нужно позвать вашего коллегу, подойдите к нему и позовите обычным голосом

Нельзя обращать внимание коллеги повышенным тоном, тем более нельзя это делать в присутствии гостей



## Правило №4

Не разговаривать по мобильному телефону



## Правило №5

Не критиковать и не говорить про проблемы

Не критикуйте своих коллег, руководство, еду, не озвучивайте какие-либо внутренние проблемы

«Это повар наш пересолил сегодня»

«Печь сегодня плохо работает, вот мясо и не прожарилось»

«Этот салат не очень вкусный»

«Это нас руководство заставляет делать»

## Правило №6

### Не раздражаться и не нервничать

Любые эмоции – это признак вашего непрофессионализма

Сохраняйте достоинство в любой ситуации, учитесь сдерживать эмоции

Не поддавайтесь первой реакции раздражения, выдержите паузу – сразу выиграете диалог

Ни в коем случае не позволяйте себе никаких усмешек и иронии, это выводит людей из себя



## Правило №7

### Не использовать отрицательные выражения

Не используйте фразы отрицания с частицей «не»

Используйте фразы-предложения, конкретизируйте что именно Вы предлагаете

«Не желаете салат?»

«Не хотите попробовать суп?»

«Не подскажете?»

«К мясу желаете салат греческий?»

«Какой напиток желаете: чай, кофе, пепси, сок, пиво?»



## Правило №8

### Не использовать выражение «не за что»

Если гость Вас благодарит за что-либо или иным способом выражает свое уважение, не используйте выражение «не за что»

Выражение «не за что» говорит об отсутствии каких-либо действий или работы с Вашей стороны

Однако, если гость выражает Вам благодарность, это значит, что в его глазах Вы провели определенную работу и чем-то ему помогли

Клиент: «Спасибо, что подсказали!»

«Да не за что!»

«Пожалуйста!»

«Рада была помочь!»

«Обращайтесь еще!»

«Обращайтесь еще! Буду рада помочь!»



## Правило №9

**Не садиться и не облокачиваться**

Не садитесь на оборудование, не облокачивайтесь на стойку



## Правило №10

**Не садиться на места для гостей**

Без необходимости не выходите в зал и никогда не садитесь на места, предназначенные для гостей

## Правило №11

### Не приводить себя в порядок

Запрещается приводить себя в порядок, краситься, причесываться, пудриться и т.п. на рабочем месте даже при отсутствии гостей

Приводите себя в порядок до начала работы с гостями



## Правило №12

### Не есть на рабочем месте

Не ешьте и не пейте на рабочем месте и в зоне видимости гостей

Не жуйте жевательную резинку



## Правило №13

### Не держите руки в карманах

Не держите руки в передних или задних карманах

Не держите руки сложенными или ноги скрещенными



Не кладите в карманы ни какие вещи

## Правило №14

### Не поворачиваться спиной

Стойте лицом к гостю

Никогда не стойте спиной или  
в пол-оборота к гостю



## Правило №15

### Не читайте

Не читайте любую литературу или другие материалы на рабочем месте, включая внутренние документы компании

Для чтения используйте свободное нерабочее время





## Почему возникают претензии?

Мы сделали что-то не так, как ожидал от нас гость

Помните, от хорошей и качественной работы претензии не возникают

Не стоит бояться претензий. Претензия – это подарок, который позволяет нам сделать обслуживание таким, каким хочет видеть его наш гость. Поблагодарите гостя, что обратил внимание на эту ситуацию



# Правила работы с претензиями гостей

Какие ожидания у гостя, подавшего претензию?



# Правила работы с претензиями гостей

## Примеры неожиданных действий

Благодарность гостю

Клиент обратил внимание на определенные неудобства:

- Официанты редко подходят к гостям
- В ресторане грязные туалеты
- В зале клиент увидел тараканов / муравьев

Чай или кофе

Клиент столкнулся с незначительными неудобствами:

- Пришлось ждать блюдо дольше обещанного
- Принесли не тот заказ
- Холодные блюда

Десерт или блюдо

Клиент столкнулся с неудобствами:

- Грубость сотрудников
- Опрокинули на гостя блюдо или напиток
- Забыли дать то, что заказал гость
- Отразили лишнюю позицию в чеке
- Некачественная еда
- Инеродный предмет в еде
- Опоздали с доставкой (до 30 минут)

Бесплатная повторная доставка

Клиент столкнулся со значительными неудобствами:

- Опоздали с доставкой более чем на 30 минут
- Привезли не тот заказ

# Технология работы с претензиями

1. Выслушайте гостя, Вам необходимо понять в чем заключается проблема
2. Ответьте на эмоциональную часть пониманием (сожалением) и признав право гостя на недовольство. Сожаление не показывает кто виноват а кто нет

«Я понимаю Ваше недовольство»

1. Покажите, что Вы уже вовлеклись в процесс решения вопроса гостя или предложили план действий (если это возможно в возникшей ситуации)

«Примите наши извинения! Я немедленно (сейчас же, сразу же) начинаю заниматься Вашим вопросом»

1. Здесь важно использовать глагол в настоящем времени, так как он, в отличие от выражения будущего времени, дает гостю ощущение реального действия
2. Найдите решение. Если вопрос не может быть решен Вами – пригласите администратора/директора. Если вопрос сложный и требует проведение дополнительных проверок, то предложите клиенту оставить претензию в письменном виде. Предложите клиенту бумагу и ручку.
3. Говорите в позитиве. Вы должны оставаться спокойны и уравновешенны. Не позволяйте себе негативных эмоций в адрес гостя. Не употребляйте при госте такие слова как «Проблема», «Жалоба»
4. Если необходимо извиниться за ошибку коллеги, то извинитесь от имени компании
5. Расскажите клиенту, что Вы предпримете для исключения аналогичных ситуаций в дальнейшей работе
6. Если гость ведет себя агрессивно, то вызовете администратора/директора ресторана

# Технология работы с претензиями

## НЕДОПУСТИМО:

1. Раздражаться, принимать недовольство гостя на свой счет
2. Разговаривать с гостем на повышенных тонах, проявлять сарказм, высокомерие
3. Пытаться защищаться, проявив агрессию по отношению к гостю. Выступать с взаимными обвинениями в его адрес. Вступать в спор и бессмысленную дискуссию, пытаться доказать, что ситуация возникла по вине самого гостя

«Я же слышал что Вы мне сказали!»  
«Вы что, надо мной издеваетесь!»

1. Пытаться свалить всю вину на своих коллег. Демонстрировать при госте свое раздражение на коллег, допустивших ошибку

«Я уже говорил повару, что так не надо делать!»

1. Игнорировать гостя. Проявлять равнодушие к ситуации гостя. Ничего не предлагать гостю. Использовать выражения

«Ничего не могу для Вас сделать!»

1. Оставлять без внимания в зале агрессивного настроенного, привлекающего общее внимание (громко кричащего и резко жестикулирующего) гостя
2. Заставлять гостя ждать, пока у вас появится время разобраться с его ситуацией

## Уважаемые сотрудники!

Стандарты обязательны для выполнения всеми сотрудниками ресторана находящиеся по роду исполняемой работы в зонах обслуживания

Случаи неисполнения Стандартов считаются нарушением внутренней дисциплины компании

К сотруднику, нарушившему требования Стандартов, к его непосредственному руководителю, будут применяться меры административного воздействия