



ПИЦЦА ТЕМПО

~ WELCOME! ~



“СТАНДАРТЫ СЕРВИСА”





~ Правила тренинга ~

- Для прохождения курса необходимо посетить два занятия **“СТАНДАРТЫ СЕРВИСА”** и **“МЕТОДЫ АКТИВНЫХ ПРОДАЖ”**
- Обучение будет проходить с 9:30 до 12 :00
- Активно работаем на тренинге, общение по принципу **“Здесь и сейчас”**, получаем “обратную связь”
- Учебный материал будет отправлен на вашу электронную почту





~ Цели тренинга ~

- Познакомить Вас со стандартами сервиса в сети **“Pizza Tempo”**
- Научить использовать данные стандарты в работе
- Используя полученные знания на тренинге Вы сможете повысить эффективность своей работы
- Полученные знания помогут Вам успешно сдать итоговую аттестацию по сервису





~ Наши преимущества ~

- Мы – самая большая сеть в Республике Беларусь, объединяющая два бренда:
“Pizza Tempo” представлена **17 пиццериями**;
“Васильки” представлена **7 ресторанами**
- Мы – самая большая команда профессионалов
- Мы работаем для гостей в зале/на вынос/на доставку
- Основными принципами нашей работы являются высокое качество блюд, безупречный сервис, доступные цены





~ Сфера гостеприимства ~

- Быстрое обслуживание
- Система заказа
- Демократичные цены
- Популярные блюда
- Сезонные предложения



- Уютный интерьер
- Атмосфера
- Высокое качество блюд
- Дополнительный пакет услуг
- Высокий уровень сервиса



~ Золотое правило обслуживания ~

...гласит: “Гостей следует обслуживать так, как бы вы хотели бы, чтобы обслуживали Вас”



Помните, что Гость – главный человек, который выбрал нас, он даёт Вам возможность зарабатывать деньги, развиваться нашей сети и компании в целом





~ Стандарт внешнего вида ~

Аккуратная причёска, длинные волосы заплетены в косичку либо пучок, (хвостик носить нельзя)

Свежая хорошо выглаженная рубашка

Выглаженный джинсовый передник

Обувь закрытая чёрного цвета



Бейдж с именем на левой стороне груди

Джинсы синего цвета



~ Стандарт внешнего вида ~

У официанта **всегда** приветливое выражение лица, мягкая улыбка, дарит гостям хорошее настроение





~ Стандарт приветствия гостя ~

Официант приветствует Гостя, входящего в зал (в течении 30 сек.) или сидящего за столиком в течении 2 мин после прихода Гостей.

Алгоритм приветствия гостя

- Заметить гостя
 - Первым(ой) сделать шаг навстречу
 - Установить зрительный контакт
 - Улыбнуться
 - Поприветствовать гостя
-
- ☐ 8:00 - 12:00 – Доброе утро!
 - ☐ 12:00 - 17:00 – Добрый день!
 - ☐ 17:00 - 23:00 – Добрый вечер!
 - ☐ С 23:00 – Здравствуйте!





~ Стандарт подачи меню ~

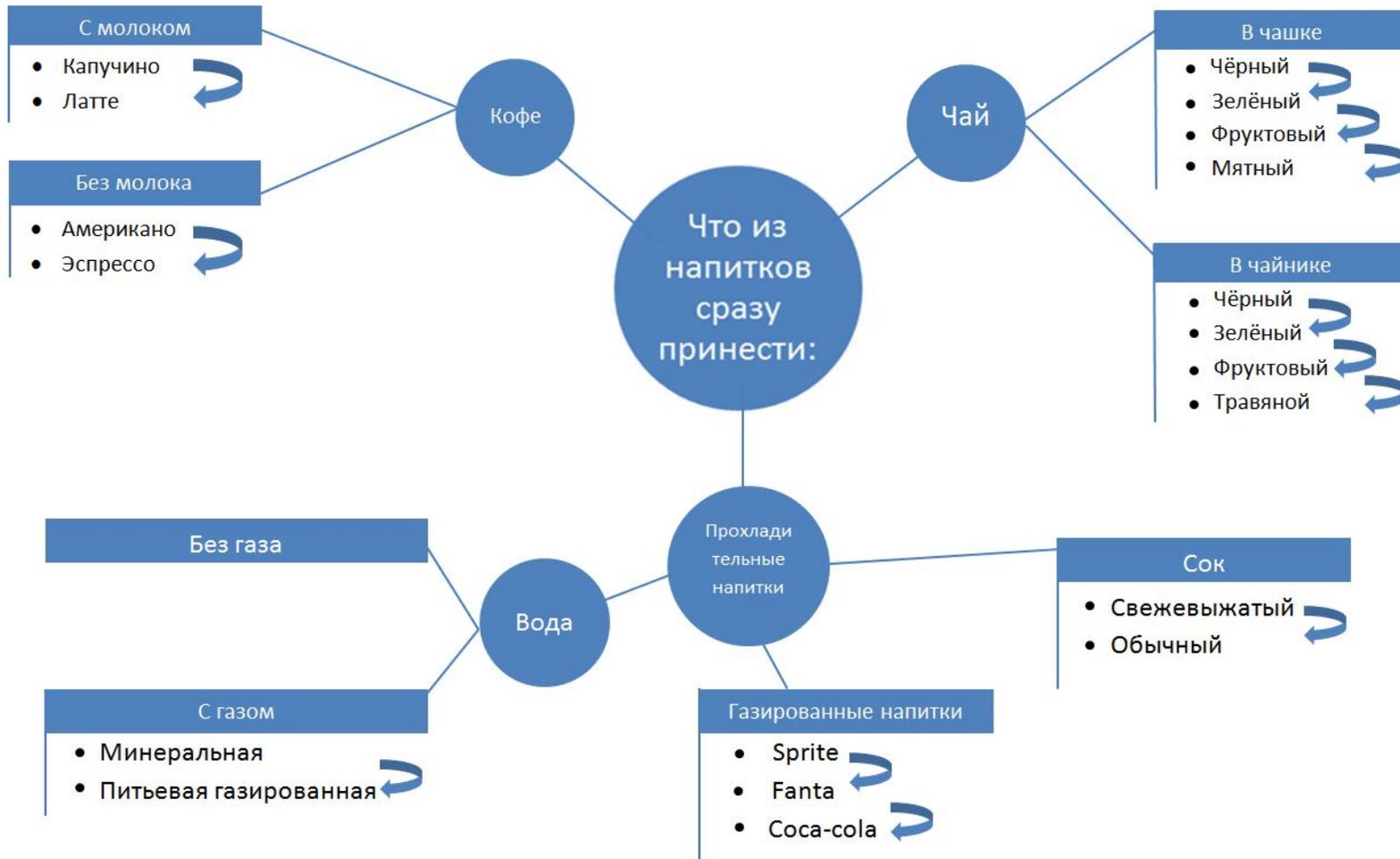
Меню подаём в раскрытом виде, сразу предлагаем напитки “аперитив”.

Алгоритм подачи меню

- Подаём меню в раскрытом виде на первой странице, исходя из правил Маленькие дети – Женщины – Мужчины по - старшинству
 - Используем фразы со словом **“пожалуйста”**
 - Пожалуйста меню , желаете напитки сразу?
 - Пожалуйста меню - выбирайте
 - Пожалуйста меню, обратите внимание на наши специальные предложения

!!! Если гость разговаривает по телефону или делает вам знак, то положите меню на стол в открытом виде

~ Используем правило “Ёлочки” ~





ПИЦЦА ТЕМПО

«Попробуйте...»

«Банановый Матча –
освежающий напиток
на содовой со вкусом
банана и лёгкой
кислинкой»



«Возьмите...»

«Сегодня жарко!
Возьмите сразу
кувшин ягодного
лимонада»



Желаете
напитки
сразу?

«А вы пробовали...?»

«Холодный Латте с
лавандовым вкусом и
лепестками сушёной
розы?»



«Рекомендую...»

«Для начала попробовать
лимонад на берёзовом
соке со свежим сельдереем
и имбирём. Принести
сразу кувшин?»





~ Стандарт приёма заказа ~

Официант предлагает гостям дополнительные ингредиенты, задаёт не более 3 вопросов, связанных с увеличением заказа. При отсутствии блюда в продаже – предлагает альтернативный вариант

Варианты предложения доп. ингредиентов к пицце

- Рекомендую добавить в пиццу “Сицилийская” дополнительную порцию сыра, так будет сочнее
 - Гости часто просят пиццу с двойным сыром, попробуете?
 - Попробуйте народную с двойным сыром: очень вкусно
 - Если вы любите сыр – возьмите пиццу с двойным сыром

!!! Если гость не хочет сыра – предлагаем соус

- Какой соус принести к пицце: барбекю или сметано-чесночный?
- Рекомендую “Деревенскую” со сметано-чесночным соусом
- Попробуйте к пицце наш фирменный сырный соус
- А вы пробовали наши соусы к пицце? Гости часто заказывают соус “Пикантный”



ПИЦЦА ТЕМПО

~ Стандарт приёма заказа ~

Официант записал заказ в блокнот и при заказе более 3 наименований повторил заказ для каждого гостя отдельно.

Обязательно поблагодарил(ла) Гостя

2 Эспрессо - 1
Бонаква б/г - 1

3 Бонаква с газом - 1
Винегрет - 1

1 Чай, Чашка, лимон
мёд

4 Банановый Матча - 1
Суп-крем - 1



~ Стандарт подачи напитков ~

Забрал заказ на напитки из Бара сразу после его отпуска барменами



Официант визуально оценивает качество напитка в соответствии со стандартами отпуска.

Официант, забрав напиток с Бара несёт ответственность за него перед гостями.



~ Стандарт подачи напитков ~

При подаче напитков озвучиваем название для Гостей с использованием слова “пожалуйста”.



- **Пожалуйста**, Лавандовый Латте для Вас.
- Лавандовый Латте, **пожалуйста**.



~ Стандарт приёма заказа ~

Предложил Гостям хлеб , булочки и фокачча (ОБЯЗАТЕЛЬНО!) к салатам, супам, горячим блюдам (кроме блинов)

Цезарь с лососем



Официант: К салату булочку или фокачча?

~

Гость: А что такое фокачча?

~

Официант: Это итальянский хлеб, можем предложить с луком или вялеными томатами или Сыром Дор Блю



~ Стандарт приёма заказа ~

Официант знает информацию о времени приготовления блюд, информирует гостей. Своевременно предупреждает Гостей о изменении времени подачи блюд

Напитки	5 мин
Свежевыжатые соки	5 – 13 мин
Салаты	8 – 17 мин
Супы	5 -10 мин
Горячее	20 -40 мин
Запеканки/пасты	12-20 мин
Пицца	10 – 35 мин
Десерт	7 -15 мин

Официант знает историю каждого заказа по ассортименту и времени подачи блюд.



~ Стандарт подачи блюд ~

Забрал заказ на блюда с раздачи в течении 1 минуты после отпуска поварам



Официант визуально оценивает качество блюда в соответствии со стандартами отпуска.

Официант, забрав блюдо с раздачи несёт ответственность за него перед гостями.

~ Стандарт подачи блюд ~

**Подаёт хлеб, заказанные напитки и блюда на стол в правильной последовательности одновременно для всех гостей, сидящих за столом. Озвучивает названия блюд при подаче каждому гостю.
Желает приятного аппетита**



Хлеб и напитки



Холодные закуски



Супы



Горячие напитки и Десерты



Горячие блюда



~ Стандарт предложения напитков ~

Порционирует алкогольные и безалкогольные напитки.

Официант обязательно уточняет у Гостя для всех ли напитки и количество стеклянной посуды соответствует заказу по меню.

~

Официант: *Минеральная вода для всех?*

~

Своевременно предлагал повторить заказ на напитки или заказать новый.

~

Официант: *Ещё бокал пива?*

~

Официант: *Повторить порцию сока?*

~



~ Стандарт предложения напитков ~

Порционирует алкогольные и безалкогольные напитки.

Официант обязательно уточняет у Гостя для всех ли напитки и количество стеклянной посуды соответствует заказу по меню.

~

Официант: *Минеральная вода для всех?*

~

Своевременно предлагал повторить заказ на напитки или заказать новый. Предложил новый напиток или ранее выбранный, когда в бокале (в кувшине) гостя остаётся 1/3 объёма

~

Официант: *Ещё бокал вина?*

~

Официант: *Повторить порцию сока?*

~





~ Чек-бэк ~

Поинтересовался понравился ли вкус блюда/напитка Гостю. Если нет, то уточнил причину (СООБЩАЕТ АДМИНИСТРАТОРУ)

Варианты вопросов для чек-бэка

Официант: *Понравился ли Вам салат (суп/горячее/десерт)?*

~

Официант: *Как сегодня пицца, такая же вкусная как всегда?*

~

Официант: *У Вас на тарелке остался салат. С ним что-то не так?*

~

Официант: *Как Вам летнее предложение? Понравилась напитки?*

~

Официант реагирует на жалобы так, чтобы Гость, у которого возникли отрицательные эмоции в процессе обслуживания, остался доволен (СООБЩАЕТ АДМИНИСТРАТОРУ)



~ Стандарт дополнительного обслуживания ~

- Контролирует наличие бумажных салфеток на столе, своевременно пополняет салфетницы
 - Поддерживает чистоту на столе (на столе нет использованных салфеток и столовой посуды и приборов)
 - Заменяет пепельницы при наличии двух или более окурков
 - Повторно и своевременно наливает напитки





~ Стандарт подачи счёта ~

Предоставляет чек Гостям по первому требованию в течении 3 мин

~

Официант: *Расчёт наличными или картой?*

~

Гость: Картой

~

Официант: *У Вас MasterCard или карта скидок "Купилка"*

~

**Сдачу и фискальное закрытие счёта принёс(ла) в течение 4 минут.
Обслуживает стол и после процедуры расчёта интересуется у
Гостей: "Желаете что-нибудь ещё?"**





~ Стандарт прощания с Гостями ~

Официант благодарит Гостя, прощается с приглашает посетить пиццерию ещё раз

- Все сотрудники, идущие навстречу уходящему Гостю, прощаются с ним

Официант: *До свидания!*

~

Официант: *Ждём Вас снова!*

~

~

