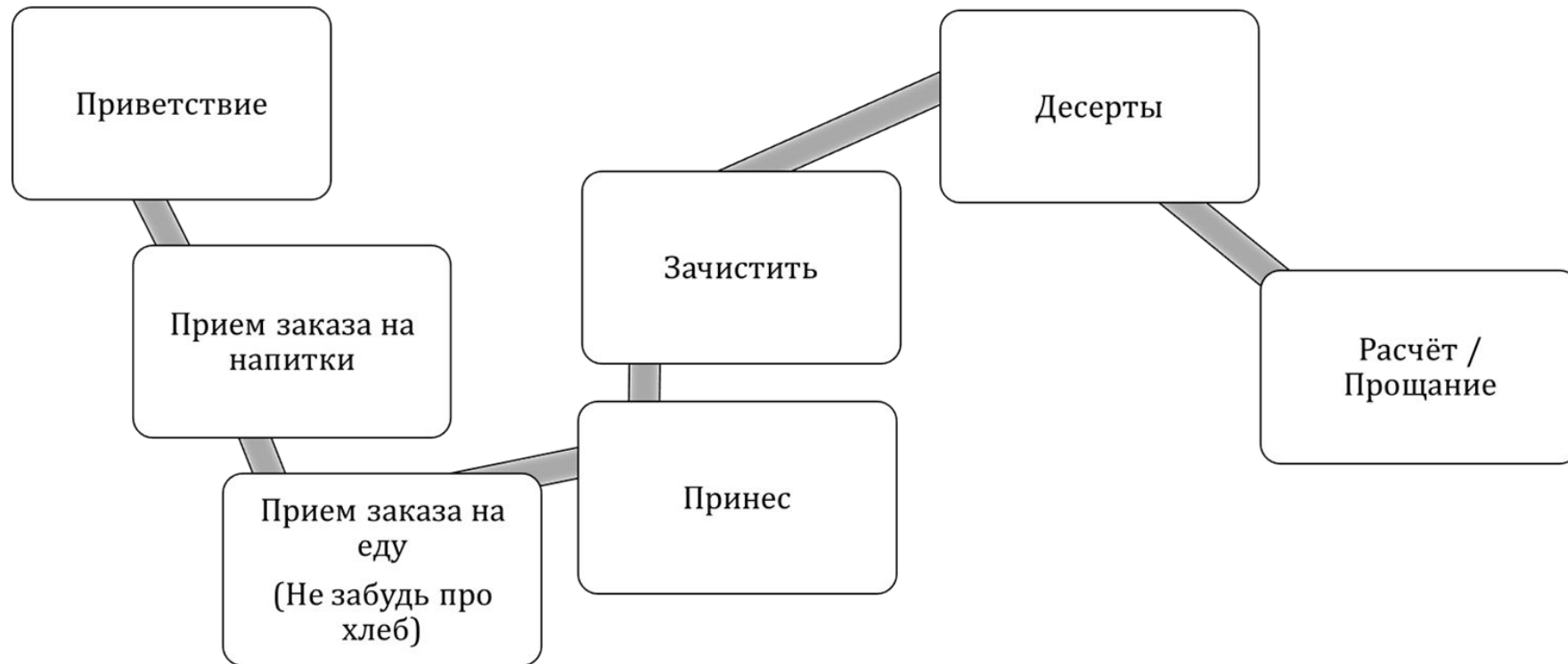


# 7 ШАГОВ ЛЕГЕНДАРНОГО СЕРВИСА



# 1 СТУПЕНЬ: ПРИВЕТСТВИЕ.

- Встретить гостя у входа.
- Произнести фразу: «Доброе утро/день/вечер! Добро пожаловать».
- Установить зрительный контакт с гостем.
- Любая фраза, обращенная к гостю, сопровождается искренней улыбкой.
- Узнать у гостя, кокой зал он предпочитает (Верхний бар, цокольный этаж, веранда) и сколько человек будет за столом.
- Проводить к столу.
- Подать меню.
- Сообщить о акциях и специальных предложениях.
- Пожелать гостю приятного отдыха.



# 2 СТУПЕНЬ: ЗАКАЗ НА НАПИТКИ

- Представиться по имени и узнать имя гостя. (если уж вы совсем крутой)
- Спросить гостя: «Могу я принять у Вас заказ?» «Вы готовы заказать?»
- Если гость не готов к заказу блюд, предложить ему помощь в выборе. Если гостю не требуется помощь, предложить пока он смотрит меню, сделать заказ на напитки
- В случае отказа от напитков, предупредить его, что вы вернетесь к нему в течении пары минут.
- Запишите заказ, повторите заказ, что бы он был точным.
- Принести заказанные напитки.



**ОБЯЗАТЕЛЬНО  
ЗАПИСЫВАТЬ И  
ПОВТОРЯТЬ ЗАКАЗ!  
ДАЖЕ ЕСЛИ ОН  
КАЖЕТСЯ СЛИШКОМ  
ПРОСТЫМ!**



# 3 СТУПЕНЬ: ПРИНЯТЬ ЗАКАЗ НА ЕДУ.

- Задать вопрос: «Что будете на закуску?»: «Легкое или основательное?», «Овощное, мясное или с рыбой?»
- Следует рекомендовать, предлагать блюда, используя красочное описание и произнося полное название.
- Перейти к заказу основных блюд
- Задать вопрос: «Что будете на горячее: Рыба, Мясо, Птица?»
- Следует рекомендовать, предлагать блюда, используя красочное описание и произнося полное название.
- Если гость заказал и салат и суп, уточните, что принести ему сначала – суп или салат?
- «По готовности»



# 4 СТУПЕНЬ: ПРИНЕСТИ ЕДУ

- За сервировать стол, принести приборы.
- При подаче блюд пожелайте гостю приятного аппетита.
- Получить обратную связь по качеству блюда, В течении 3-х минут после его подачи/ «Вам понравилось блюдо?» или «блюдо вкусно приготовлено?»
- Если гость высказал замечание в отношении блюда, незамедлительно проинформировать об этом администратора.
- Предложить повторный напиток, когда в стакане останется 1/3 «Вам повторить...?"/произнести название напитка.



# 5 СТУПЕНЬ: ЗАЧИСТИТЬ СТОЛ



- Все что попадает гостям на стол, все что лежит на столе должно быть чистым.
- Во время обслуживания нужно постоянно следить за чистотой стола.
- Вы сами то же должны быть чистыми.



# 6. ПРИНЯТЬ ЗАКАЗ НА ДЕСЕРТ/ ДИДЖЕСТИВЫ

- Предложить гостю десерты/ «Что будете на десерт?», к десертам – чай, кофе, диджестивы/ Если гость уже сыт, предложить взять десерт с собой.
- При необходимости принести гостю основное меню, открытое на странице десертов/ Следует красочно описывать десерты произнося полное название.
- Принять заказ на десерты, горячие напитки, диджестивы.
- Повторить заказ.
- До сервировать стол в соответствии с заказом.
- Принести десерт, диджестив, горячие напитки.





# 7. РАСЧИТАТЬ ГОСТЯ/ПРОЩАНИЕ

- По первой просьбе гостя принести предчек в течении 2-х минут рассчитать гостя
- Принести сдачу и фискальный чек в течение 1 минуты.
- Тепло попрощаться с гостем и пригласить посетить наш бар еще раз. «До свидания!»,  
«Приходите к нам еще!», «Спасибо, что вы выбрали нас!».

Убрать грязную посуду со стола и пере сервировать его после ухода гостя в течение 2-х минут.



# ПРАВИЛА РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

- Выслушайте.
- Извинитесь.
- Решите проблему.
- Поблагодарите.

Конфликт – это возможность узнать о наших недоработках и улучшить работу бара и каждого сотрудника в частности.



# УВЕЛИЧЕНИЕ СРЕДНЕГО ЧЕКА!

- Увеличение позиций в чеке:
  1. Предложение полного курса (десерт).
  2. Продажа дополнительных ингредиентов.
  3. Продажа двойных порций.
  4. Повтор напитка.
- Продажа более дорогих позиций в меню.



- **Обслуживайте гостей так, как они хотят, чтобы их обслужили.**



# КАК ВЫ ПОНИМАЕТЕ?

- Кто такой приемщик заказа?
- Кто такой продавец?
- В чем разница между ними?



# ПРИЕМЩИК ЗАКАЗА ПОКАЗАТЕЛЬНЫЕ МОМЕНТЫ РАБОТЫ.

- Работает в «запаре»
- «Дешевые» посетители.
- Начальная фраза «Вы готовы заказывать?» вместо приветствия.
- Ищет «настоящую работу».
- Коронная фраза «Я дам вам еще несколько минут, чтобы вы могли выбрать» и уходит.
- Ждет у стола.
- Не предлагает гостям свою помощь.
- Говорит: «Извините, у нас этого блюда/напитка сейчас нет».
- Берет количеством, а не качеством
- Считает, что предложение и продажа сами по себе навязчивы.
- Обычно говорит: «Если бы мои гости захотели, они бы попросили меня принести им это!».
- Считает что гости должны изучать меню.



# ЧЕРНЫЙ СПИСОК

- Уменьшительно-ласкательные суффиксы.
- Использование частицы «не».
- Слова-принуждения: «Придется...», «Вы обязаны...», «Вы должны...», «Будет возможность...», «Вам необходимо...».
- Просторечия несут негативную смысловую окраску: «Дорого» и «Дешево»; «Престижно» и «Экономично»
- Слова-паразиты: «В общем-то», «Как бы», «В принципе», «Короче»
- Неправомерные сокращения: «Щас», «када», «че», «вощем», «шобы».
- Оценочные высказывания, поучения: «Вы ошибаетесь/ вы не правы», «То выговорите одно, то другое», «Вы расплывчато объясняете», «Надо было просто внимательнее слушать», «Нет, ну такие вопросы задаете», «Я вам еще раз повторяю».
- Выражение собственного мнения: «Это блюдо не вкусное»
- Неправомерное обращение: Женщина/Мужчина.
- Ресторанный сленг: «Запара», «Стоп-лист», «Замороженные продукты» и т.д.
- Проблемы кафе: Гостей не интересуют проблемы бара, рассказывать о них не следует. «Нет повара», «нет света», «не работает фритюр» и т.д. Не рассказывать о проблемах гостям.



# ПРИЕМЫ ПРОДАВЦА:

- Использует 7 шагов легендарного сервиса
- «Ведет» гостя по меню.
- Использует «Кивок Салливана».
- Использует «Цепочки» во время предложения блюд и напитков.
- Задает вопросы что бы узнать о предпочтениях гостя («Елочка»).
- Предлагает в позитивной форме, без использования частицы «не».
- Предлагая, использует инструменты «подстройки» под Гостя.





# ПРАВИЛА ОБРАЩЕНИЯ С ГОСТЕМ

1. Смотри
2. Улыбайся
3. Разговаривай
4. Благодарю



- **Задача минимум для персонала – оправдать ожидания гостя.**
- **Задача максимум предвосхитить их.**



# ЕЛОЧКА

А



# «ПОДСТРОЙКА» ПОД ГОСТЯ

- Говорите на языке гостя.
- Используйте то темп речи, который приемлем для гостя.
- Употребляйте те слова, которыми пользуется сам гость.
- «Подстраивайтесь» под тот уровень громкости, который комфортен для гостя.
- «Отражайте» поведение гостя.
- **БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ!**



# ПРИЕМЫ ПРОДАВЦА:

- Не стоит перечислять все меню. Предложите на выбор 2 конкретных блюда или напитка.
- Уважайте чувство и мнение гостя. При отказе гостя от какого-либо блюда, не настаивайте. Не оспаривайте мнение гостя. Право гостя – иметь собственные вкусы и пристрастия.
- Красочно описывайте блюда.



# ПРИЕМЫ ПРОДАВЦА:

- Осторожно используйте уменьшительно-ласкательные суффиксы.
- Вы должны знать все о тех блюдах и напитках которые продаете.
- Технические приемы повышения продаж.
- Похвалите выбор гостя.
- Чувствуйте себя на стороне гостя.

