

Легендарный сервис в ресторане

Внешний вид

- Форма
- Бейдж
- Обувь
- Прическа
- Руки
- Макияж
- Запах
- Гигиена



Внешний вид

1. Содержать в образцовом порядке прическу.
2. Умеренно пользоваться косметическими средствами и дезодорантами.
3. Содержать в чистоте одежду и обувь. Одежда должна быть без пятен, хорошо отглаженной. Обувь – не стоптанной и хорошо начищенной.
4. Содержать в чистоте руки.
5. Допускаются ношение: одной цепочки, одной пары серег, часы, обручального кольца.
6. Иметь специальный, установленного образца, значок с именем, который носят на левой стороне формы

Внешний вид

В зале официанту запрещается

1. Вести посторонние разговоры.
2. Сидеть.
3. Есть.
4. Пить.
5. Курить (только в специально отведенном месте)
6. Приводить себя в порядок.
7. Держать руки в карманах.
8. Стоять, облокотившись или опираясь на что-либо.
9. Пользоваться мобильным телефоном.
10. Жевать жевательную резинку.

Подготовка к работе

1. Проверка чистоты помещения.
2. Проверка расстановки мебели.
3. Проверка сервировки столов.
4. Проверка чистоты и комплектации посуды и приборов.
5. Подготовка дополнительных аксессуаров.
6. Проверка готовности оборудования к работе.

Цель подготовки к работе - на рабочем месте создать идеальную чистоту и уют, а также четкой организации нормальной работы официантов при обслуживании гостей.

Почему уходят гости?

3% - меняют место
жительства
(работы)

9% - переходят к новым
конкурентам, из-за более
удобного
месторасположения

14% - продукт или услуга
не оправдали
ожиданий



2 типа официантов

1. Принимающие заказ
2. Ориентированные на



Три аспекта конкуренции

Цена
а

Качество
во

Сервис



Причины, по которым гости

1. Утолить голод **ходят в ресторан**
2. Пообщаться с друзьями и любимыми
3. Деловые встречи
4. Отпраздновать что-либо
5. Послушать музыку (отдохнуть)
6. Пообщаться с персоналом
7. Получить новые впечатления
8. Социальный статус



Профессиональное обслуживание

1. Искренняя улыбка каждому
гостю

2. Гостеприимная встреча каждого
гостя

3. Создание теплой и
дружелюбной атмосферы

4. Постоянная готовность помочь
гостю

5. Забота о каждом госте и
внимание

к потребностям



Поведение, речь, жесты,

Спина
Дистанц
ия
Громкост
ь
Скорость
Взгляд
• Руки



окраске

- Грубый
- Удивленный
- Фамильярный
- Суровый
- Строгий
- Робкий
- Самоуверенный
- Заносчивый
- Поучающий
- Льстивый
- Невинный
- Равнодушный
- Рассерженный
- Сухой
- Восторженный
- Игривый
- Завистливый
- Веселый
- Запальчивый
- Теплый
- Холодный
- Заискивающи
й
- Дружественны
й
- Интимный
- Ласковый
- Официальный
- Серьезный
- Язвительный
- Ироничный
- Настырный
- Недовольный
- Уверенный
- Усталый
- Участливый
- Испуганный

Техники эффективной

Улыбка ничего не стоит, но дорого ценится!



**Главный признак
полноценной
улыбки - симметричность**



Ресторанный продукт –

- Два основных фактора



Технический фактор

Здание гостиницы

Помещение

ресторана

Удобство

навигации

Техническое

оборудование

Доступность

информации

Интерье



Человеческий фактор

Вежливость
Гостеприимство
Восприятие
гостями

Профессионализм

Оперативность

Менеджмент



Компетенции

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ официанта ТРЕБОВАНИЯ

1. Коммуникабельность
2. Честность
3. Уверенность
4. Энтузиазм
5. Позитивность
6. Стрессоустойчивость
7. Знание продукта
8. Хорошие навыки продавца



Поведенческие признаки уверенности в себе

- **Прямая осанка, ровная походка**
- **Открытый взгляд**
- **Умение контролировать эмоции**
- **Способность взять на себя
ответственность**
- **Право на ошибку**
- **Спокойная реакция на критику**
- **Умение сказать «нет», не
испытывая чувства вины и не
оправдываясь**

Встреча и размещение

гостей **Запомните: Первое**

впечатление, второй раз

создать невозможно

- **Поймите взгляд гостя. Улыбнитесь ему.**
- **Поприветствуйте гостя**
- **Проводите за столик. Для Вас лучший столик!**
- **Помогите всем разместиться.**
- **Предложите меню открытым на первой странице**
- **Пожелайте приятного вечера**
- **Предложите аперитив.**
- **Как быть, если нет свободных столов ???**

Встреча

- Ваш первый контакт задает тон всему дальнейшему обслуживанию **ГОСТОЙ.**
- Старайтесь приветствовать гостя первым!
- Используйте классические фразы:
«Добро пожаловать» ,
«Добрый день...» «Рады Вас приветствовать ...»
- Говорите улыбаясь и с энтузиазмом
- Шаг в сторону гостя



ГОСТЯ

30% Вокальные



10% Вербальные

60%
Визуальные

Прием заказа, этикет

- **Lady is first**
- **Спец.предложения в меню ресторана**
- **Повтор заказа гостям**
- **Фиксирование заказа**
- **Предупреждение о времени приготовления**
- **Прожарка**
- **Кто оплатит счет ???**

Презентация меню

НЕ ВСЕ вопросы будут заданы гостями,
но вы должны быть готовы услышать самые
разные из них и квалифицированно
ответить!



Какие
нестандартные
вопросы задавали
гости
о меню в
вашей
практике?

Техника определения потребностей гостя

Постановка

вопросов:

ЗАКРЫТЫЕ

ОТКРЫТЫЕ



АЛТЕРНАТИВНЫЕ

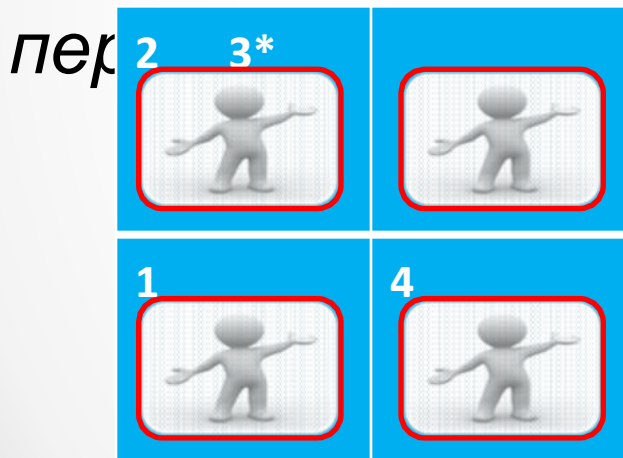
Определение потребностей гостя

ТИП	ПРИМЕР
ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ: ЧТО, КАК, ГДЕ, ПОЧЕМУ, КОГДА	Как Вам приготовить мясо ? Что вы больше предпочитаете на горячее?
ЗАКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ ПОДРАЗУМЕВАЮТ ОТВЕТЫ ТОЛЬКО «ДА, НЕТ, НЕ ЗНАЮ»	Вы любите мраморное мясо? Вам нравятся молочные коктейли с мороженым?
АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ВОПРОСЫ	Кофе эспрессо или капучино? Как вы любите мясо : с кровью или хорошо прожаренное?

Фиксирование заказа

Разбейте листок блокнота на ячейки по количеству гостей, каждая из которых служит для записи заказов и соответствует номеру гостя за столиком. Звездочкой (*) отмечают дам.

Пример: Столик на 4



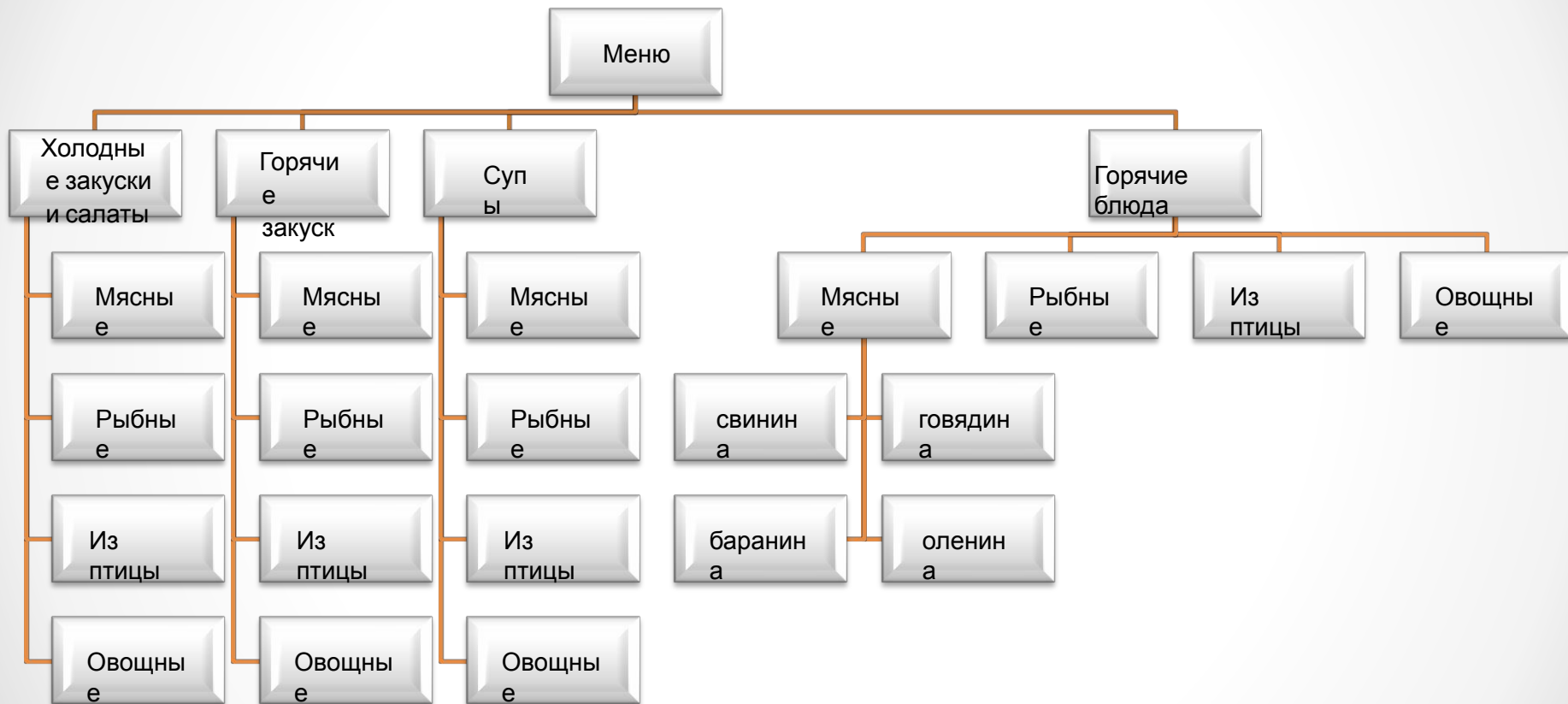
Гостем под номером 1 является «ближний-левый» к входной двери ресторана. Далее нумерация продолжается по часовой стрелке.

Помощь гостю в выборе блюд

Блюда и напитки, поданные официантом, который умеет предлагать, всегда гораздо вкуснее, чем те, которые подаются официантом, умеющим только принимать заказ.

1. Почувствуйте себя гостем
2. Предлагайте позитивно и без «НЕ»
3. Не предлагайте все подряд, помогите гостю сориентироваться в меню.
4. Уважайте мнения гостя

Ориентирование в меню



Общение с гостем

1. Слова «Дорого» и «Дешево» (оценка) лучше не использовать, а заменить словами «Отличное сочетание Цены и Качества» или поощрите : «Отличный выбор»
2. Неприемлемы сокращения слов, жаргонные слова, слова паразиты.
4. Уменьшительно-ласкательные («картошечка», «селёдочка» могут использоваться только в соответствующей концепции.



Культура речи

Нельзя!

!!

- **Использовать профессиональную лексику**
- **Перебивать гостя**
- **Обращаться на «Ты»**



Рекомендованные фразы

**«Могу ли я Вас
попросить»**

«Будьте любезны....»

**«Могу ли я
предложить Вам?»**

**«Как бы Вы
посмотрели на наше
предложение...?»**



НЕ Рекомендованные фразы

1. **Извините, это не мой столик. Подождите своего официанта.**
2. **Здравствуйте, Вам принести меню?**
3. **Добрый день, Вы к нам покушать?**
4. **Я не знаю, почему Ваш заказ до сих пор не готов.**
5. **Вы что-то хотите?**
6. **Вы, наверное, неправильно посчитали сдачу.**
7. **Говорите, пожалуйста по очереди, вас трое, а я один**
8. **Извините, я сейчас закончу с другим заказом и подойду к**



Слова «ТАБУ»

1. Извините, это не мой столик. Подождите своего официанта.
2. Здравствуйте, Вам принести меню?
3. Добрый день, Вы к нам покушать?
4. Я не знаю, почему Ваш заказ до сих пор не готов.
5. Вы что-то хотите?
6. Вы, наверное, неправильно посчитали сдачу.
7. Говорите, пожалуйста по очереди, вас трое, а я один
8. Извините, я сейчас закончу с
 - другим заказом и подойду к



Подача блюд и

напитков

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОДАЧИ БЛЮД

Все блюда и напитки подаются:

с правой стороны от гостя правой рукой.

Грязная и использованная посуда убирается:

с левой стороны, левой рукой.

Обслуживание всегда начинается с женщин.

Хозяин стола всегда обслуживается в последнюю очередь.

Все блюда каждой новой подачи необходимо приносить одновременно. Очень важно чтобы блюда ставились на стол синхронно.

Нельзя отлучаться из зала, пока у официанта есть хоть одна посадка.



Подача блюд и напитков

ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ОСНОВНОГО ЗАКАЗА

- Аперитивы.
- Булочки и масло.
- Холодные закуски и/или салаты
- Горячие закуски.
- Первые горячие блюда (супы).
- Вторые горячие блюда.
- Десерты + кофе (чай).
- Дижестивы



Подача блюд и СМЕНА БЛЮД, ПОДДЕРЖАНИЕ НАПИТКОВ ЧИСТОТЫ

- Напитки и аперитивы
- Булочки и масло
- Закуски
- **Зачистка стола, досервиров**
- Первые горячие блюда
- **Зачистка стола, досервиров**
- Вторые горячие блюда
- **Зачистка стола,
пересервировка**
- Десерт + Чай, кофе
- Дижестив



Фирменное блюдо

- 1. фирменное блюдо это эксклюзивное кушанье, которое может предложить только один ресторан.**
- 2. Рецепт такой еды держится в тайне**
- 3. Любое фирменное блюдо, если оно не авторское, необходимо адаптировать под концепцию ресторана**
- 4. Успешное фирменное кушанье вызывает у людей положительные ассоциации с рестораном**

Стоп-лист

"Стоп-лист" - это список блюд меню, которые в данный момент не могут быть приготовлены по тем или иным причинам.

3 причины 1.

Необходимо что-то срочно продать 2. Количество блюд ограничено 3. Блюда нет вообще

Что предлагать?

1. Блюда схожие по ингредиентам
2. Попробовать новые блюда



Подача напитков

Аперитивы - это напитки, которые подаются в самом начале обслуживания, до принятия основного заказа. Их рекомендуют гостям для пробуждения аппетита.

- **Не следует путать напитки и аперитивы.**
- Напитки подаются в течение 5 минут со времени принятия заказа.

***Дижестив** — общее название напитков, подаваемых в конце еды. Считается, что дижестив помогает перевариванию пищи.*

Подача минеральной воды

Уточнит

ь: С газом и без газа

Объем бутылки

Лёд

Лимо

н

Засервировать:

Стекло – хайбол или бокал

Подать :

Бутылка с минеральной
водой открывается только
перед гостями!



Подача

Белые вина:

вина

Подаются охлажденными в кулере

Засервировать:

Стекло – винный бокал

Подать :

Бутылка с вином

открывается только перед гостями!

Красные вина:

Красное вино не подается
охлажденным

Засервировать:

Стекло – винный бокал

Подать :

Бутылка с вином открывается только перед гостями!



Подача игристых

Подаются
охлажденные **ВИН** в бутылке

Засервировать:

Стекло – бокал под
шампанское (флюте)

Подать :

Бутылка с шампанским
открывается только перед
гостями!

Нюансы :

Ординарное шампанское
(без года) не даем
пробовать
Миллезимное шампанское
(годовое) даем пробовать гостю.



Подача

блюд

Булочки и масло

- После того как поданы все напитки, сразу же приносятся булочки и масло. Хлеб подается к салатам, супам и горячим блюдам. В течение всего времени обслуживания официант должен предлагать хлеб.

Закуски

- Закуски подаются сразу, как только будут готовы на кухне

Первые горячие блюда

- Суп подается в глубокой тарелке или в специальной чашке для супа, стоящей на подстановочной тарелке.

Подача

Горячие блюда блюдо

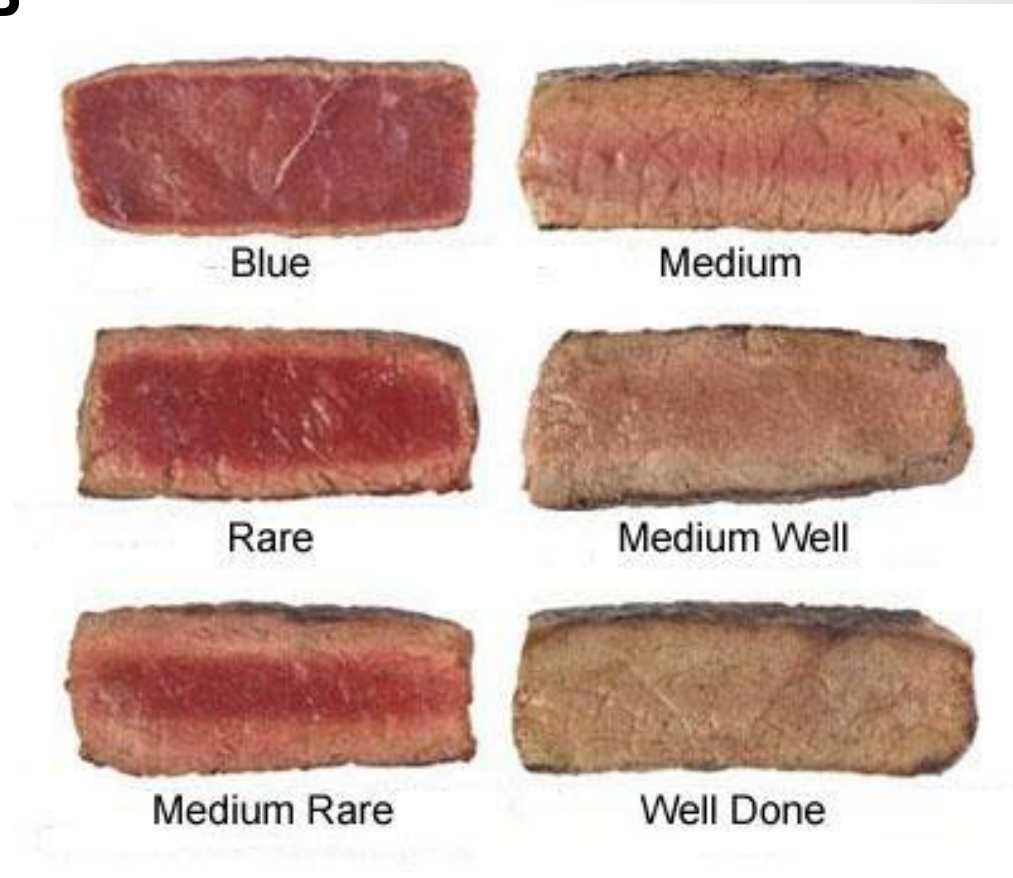
- Обсудите с гостем время подачи горячих блюд.
- Когда горячие блюда будут готовы, их необходимо немедленно подавать на стол.
- Перед подачей горячих блюд необходимо досервировать стол в соответствии с заказом.
- Если гость заказал Стейк или другое жареное мясо
(кроме свинины и рубленых блюд):

обязательно следует уточнить у

гостя степень прожарки:

Степени прожарки

1. «теплое сырое» (blue)-**B**
2. с кровью (гаге)-**R**
3. средней прожарки, с кровью (medium гаге)-**MR**
4. **средней прожарки с розоватым соком (medium)-M**
5. Средней прожарки с прозрачным соком (medium well)-**MW**
6. хорошо
 - прожаренное (well done)-**WD**



Подача

Следует помнить, что:
блюдо

1. К блюдам из пасты (макаронных изделий) подаются ложка, вилка и нож.
2. К супам - только ложка.
3. К мясу - стейк-нож и вилка.
4. К рыбе - рыбные приборы.
5. К остальным блюдам и в случае отсутствия каких-либо подаются столовые вилка и нож.
6. К рыбе подается пирожковая тарелка для костей.
7. К блюдам, которые едят руками - чаша с водой и долькой лимона (для мытья рук)

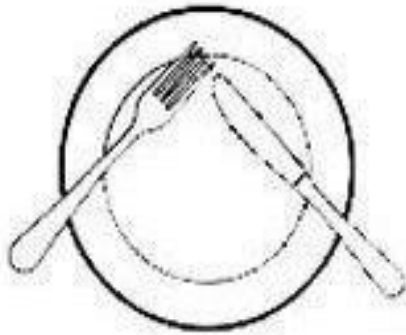
Подача десерта

**Сначала на стол подается
десерт,
а потом - горячие напитки.**

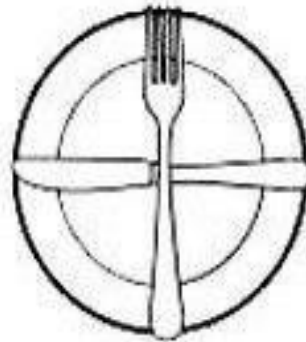
1. Досервируйте стол перед подачей десерта десертными приборами.
2. В зависимости от вида десерта, к нему подается:
 - чайная ложка (мороженое, фруктовый салат, суфле),
 - вилка (различные торты)
 - вилка, ложка и нож (штрудель).
3. Мороженое и десерты, в состав которых входит мороженое, очень быстро тают, поэтому, их сразу подают на стол.



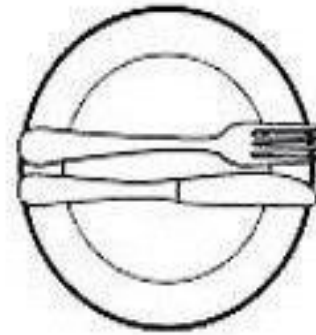
Сигналы гостя



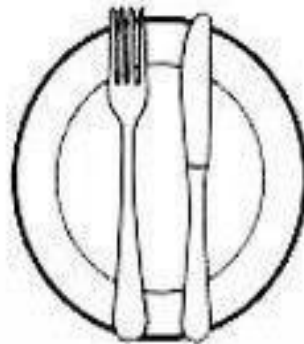
ПАУЗА



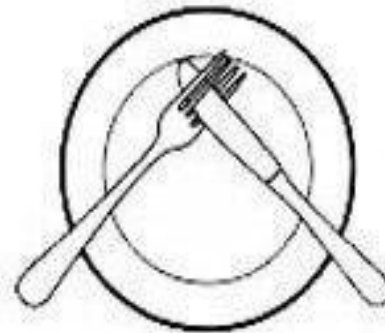
ОЖИДАНИЕ
ВТОРОГО БЛЮДА



ПРЕВОСХОДНО



ЗАКОНЧИЛ



НЕ
ПОНРАВИЛОСЬ

Подача горячих напитков

Сервировка стола

К кофе или чаю необходимо предложить молоко или сливки - холодные или подогретые, а также лимон.

Подача кофе

Кофе в чашках (американо, эспрессо) подается на блюдце с кофейной ложкой, причем ручка чашки должна указывать на «четыре часа», ложка должна лежать за чашкой, и её направление должно быть параллельно ручке чашки

Подача чая

Чай подаётся в заварочных чайничках с чайной чашкой, а также, по желанию гостя, нарезанный дольками лимон и молоко в молочнике.

Подача алкогольных напитков



Коньячный бокал (снифтер, бренди глас) – предназначен для подачи бренди, коньяка, арманьяка и кальвадоса в чистом виде. Бокал закрытой формы, чтобы напиток согревался теплом ладоней, и можно было почувствовать весь его букет.



Шампань флюте – фужер для шампанского, игристых вин и коктейлей с ними. Используются высокие, узкие бокалы, так как данная форма способствует образованию пузырьков, которые поднимаются со дна кверху



Бокал для красного вина. Бокалы слегка выпуклой формы используются для большинства красных вин. Большая площадь соприкосновения напитка с воздухом способствует более тонкому и полному раскрытию его букета.



Бокал для белого вина. Традиционно используются бокалы небольшого объема. Белое вино подливают часто, поэтому оно всегда будет оставаться прохладным

Подача алкогольных напитков



- **Бокал Мартини** – предназначен для подачи охлажденных коктейлей безо льда, используется для большинства коктейлей среднего объема. **В нем нельзя подавать любой напиток в чистом виде** и со льдом (в том числе вермут Мартини)



- **Ликерная рюмка** – используется для подачи ликеров в чистом виде.



- **Хайбол** (тумблер) – для напитков большого объема и безалкогольных напитков (соки, газированные напитки).



- **Олд фешн** (виски стакан) – для подачи алкогольных напитков в чистом виде со льдом, в чистом виде на дробленый лед, а также для традиционной подачи виски в чистом виде и коктейлей на основе виски.

Процедура расчета с гостем

1. Официант должен принести счет по первой просьбе гостя!
2. Не заставляйте гостя долго ждать расчета
3. Не забудьте предоставить гостю фискальный кассовый чек и сдачу.
4. Помните, обслуживание на этом не заканчивается. Обслуживание заканчивается только после того, как гости



Процедура расчета с гостем

Если счет подается на стол, его кладут перед хозяином застолья (или перед тем, кто спросил счет).

При этом счет либо сворачивают таким образом, чтобы общая сумма не была видна другим гостям, либо подают его в специальной папочке.

Если среди гостей нет явного хозяина застолья, то



τ

«чаевые» звучат
как
«tips» –
сокращение от «to
insure promptness»
–
«обеспечить
быстроту»



Внештатные ситуации

Главная причина конфликтов в ресторане – это несоответствие ожиданий гостя с тем, что он фактически получает

Чаще других приводят к конфликтам промахи официантов:

- 1. Невнимательность**
- 2. Медленное обслуживание**
- 3. Несвоевременность выноса в зал блюд**
- 4. Неаккуратный внешний вид**



Внештатные ситуации

Пути

«сглаживани я» ситуации

- 1. Игнорирование конфликта**
(не накаляйте обстановку, просто хорошо обслужите гостя)
- 2. Пассивное принятие конфликта** (Согласитесь с гостем, разделите его точку зрения. Извинитесь)
- 3. Активное принятие конфликта, поиск компромисса** (Озвучить гостю видимые для него



ОСОБЫЕ ПОТРЕБНОСТИ

Гости с физическими недостатками

1. При обслуживании гостей с физическими недостатками необходимо полагаться на свою чуткость и здравый смысл.
2. Если испытываете сложности - честно скажите гостю, что Вы не знаете как лучше обслужить его.
3. Благодаря Вашей готовности сделать для гостя максимум удобства и комфорта у Вас появится еще один лояльный гость.

ОСОБЫЕ ПОТРЕБНОСТИ

Гости с ослабленным слухом

1. Сигналом, что у гостя проблемы со слухом может служить отсутствие ответа на ваш вопрос.
2. Чтобы привлечь внимание гостя с нарушением слуха, похлопайте его по руке или сделайте жест рукой. Не кричите.
3. Некоторые люди с проблемами слуха могут читать по губам, поэтому во время разговора смотрите гостю в лицо, говорите медленно и четко.
4. Предложите гостю бумагу и ручку, чтобы он мог общаться с Вами письменно.
5. Гостей, которые общаются при помощи знаков, сажайте за хорошо освещенные столики.
6. Старайтесь не сажать гостей с нарушениями слуха в больших и шумных залах.

ОСОБЫЕ ПОТРЕБНОСТИ

Гость с ослабленным зрением

1. Представьтесь и поинтересуйтесь, нужна ли помощь. Если да, то предложите ему руку. Провожая гостя к столику, предупреждайте его о любом повороте, ступеньках или скоплении народа.
2. Предложите гостям с ослабленным зрением прочитать меню (включая цены).
3. Гостей с ослабленным зрением следует сажать в хорошо освещенных залах.
4. Каждый раз, когда Вы подходите или уходите от столика, всегда сообщайте о своем приходе или уходе.
5. По закону собаки-поводыри допускаются в ресторан вместе со своими хозяевами. Собаку нельзя гладить, кормить или отвлекать. Выбирая стол для гостя с собакой, проследите за тем, чтобы рядом со столом было достаточно места для собаки, и чтобы она не мешала другим гостям.

7 «НЕ»

1. **Не воспринимайте** критику гостя в свой адрес
2. **Не убеждайте** гостя, что он не прав
3. **Не спорьте** с гостем
4. **Не давайте** гостю информации, которая может спровоцировать конфликт
5. **Не обсуждайте** с гостем трудности (если они существуют), которые могут возникнуть в процессе решения проблемы
6. **Не обещайте** гостю скидок, бесплатных поощрений, не получив на это распоряжения своего непосредственного руководителя
7. **Не оправдывайтесь** и не ссылайтесь
 - на кого бы то ни было другого.

