



ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН  
TOURISM DEVELOPMENT CENTER  
OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN

**«Конференция профессионалов сферы гостеприимства  
«Туризм в регионе. Перспективы развития»**

**19 ноября 2016 г.  
г. Тюмень**



**Бакалавр  
в управлении  
международным  
гостиничным делом**

- ЭКСПЕРТ ПО КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ
- РУКОВОДИТЕЛЬ ДЕПАРТАМЕНТА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА, КАЗАНЬ
- БИЗНЕС ТРЕНЕР
- МЕНЕДЖЕР ( ЛОББИ БАР, РУМ СЕРВИС, МИНИ БАРЫ, БАНКЕТИНГ), Лондон
- МЕНЕДЖЕР (РЕСТОРАНЫ, БАРЫ), Лондон, Стоук
- МИШЕЛИН РЕСТОРАН, Лондон
- СУПЕРВАЙЗЕР (БАРЫ И РЕСТОРАНЫ), Стоук
- ОФИЦИАНТ (БАРЫ И РЕСТОРАНЫ), Стоук

# ПОЧЕМУ К НАМ ПРИХОДЯТ В РЕСТОРАН?



ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

TOURISM DEVELOPMENT CENTER  
OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN

- Поесть
- Выпить
- Отметить какое-то событие
- Корпоратив
- Влюбленные
- Танцы
- Семейный день
- Деловая встреча
- Интересно, нравится сервис



# СЕРВИСНЫЙ МЕНТАЛИТЕТ

- Объекты общественного питания



- Гостеприимство



- Обслуживание



- Сервис



# Зоны развития, выявленные в средствах размещения РТ, 1 сезон 2014г.



ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

TOURISM DEVELOPMENT CENTER  
OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN

## Ресторан

- Низкий уровень встречи и прощания с гостями.
- Отсутствие попытки продать меню своего заведения, представить блюда дня, акции, рассказать о блюдах.
- Отсутствие навыков выяснения потребностей гостей.
- Отсутствие ведения вежливого разговора.
- Отсутствие повторной продажи.
- Отсутствие предложений чай/кофе, десерта, минеральной воды, гарниров как инструментов повышения продаж.
- Отсутствие зрительного контакта.
- Присутствие менталитета “торгового аппарата”, а не продавцов.

# РАЗВИТИЕ СТАНДАРТОВ СОТРУДНИКОВ 2012



ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

TOURISM DEVELOPMENT CENTER  
OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN

## 2015

Ваше присутствие обозначили в течении 1 минуты, как вы вошли в лобби с улыбкой и приветствиями ?

Выглядели ли сотрудники опрятно и аккуратно, одетые в чистые униформы, отполированная обувь, и где принято, носили ли именные бейджики?

Была ли речь сотрудника чистой и полностью понятной?

Сотрудники улыбались и разговаривали в искренне теплой, дружеской и заинтересованной манере?

Сотрудник сделал ли общение личным ( вежливый разговор) и обращался с гостями индивидуально?

Сотрудник удерживал зрительный контакт и обратил все свое внимание на гостя?

Сотрудники уважали присутствие гостя, когда общались между собой?

Сотрудник тепло попрощался с гостем в конце общения?

Вам представили сотрудника, который вам показывал комнаты?

Работа сотрудника ресепшн была оперативной и организованной?

Сотрудник поинтересовался, что вы предпочитаете, сколько гостей, даты прибытия, какой диапазон цен вас интересует?

Сотрудники в какой либо момент сделали попытку предложить более дорогое размещение, назвав преимущества именно данного выбора?

Сотрудник использовал ваше имя естественно, не переусердывая?

Сотрудник показал высокий уровень уверенности и знания во время выполнения своих обязанностей?

был ли сервис предупреждающий/интуитивный, где требуется адаптированный к удовлетворению потребностей гостей (гость ни в какой момент не должен просить сервиса)?

Сотрудник персонифицировал взаимодействие в какой либо момент (вежливый разговор) и обращался с гостем индивидуально?

Сотрудник взаимодействовал непринужденно (без провалов), оказывая профессиональный и хорошо организованный сервис, неповторяющийся или прерывающимся?

Сотрудник слушал активно и удерживал зрительный контакт, давая гостю все свое внимание? (гость не должен повторять)

Сотрудники удерживали позу готовности и уважали присутствие гостей, общаясь друг с другом?

Где необходимо, сотрудник выражал самоконтроль и эмпатию в критических взаимодействиях и предлагал подходящую альтернативу/решение вопроса?

Сотрудник попрощался искренно в конце взаимодействия (поблагодарил, пригласил вернуться, пожелал хорошего дня, отдыха)?

Были ли сотрудники одеты в чистые, аккуратные и в хорошо сидящие униформы и где возможно носили именные бейджи?

Речь сотрудников была чистой, свободной от жаргона? Английский легко был понятен?

Сотрудник взаимодействовал в естественной (не по сценарию) дружеской и заинтересованной манере?

# ЗОНЫ РАЗВИТИЯ. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ/ПЕРЕЖИВАНИЕ



ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

TOURISM DEVELOPMENT CENTER  
OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN

Моя главная эмоция была \_\_\_\_\_

## **Баловали, Чувствовал/а особенным/ой, Потворяли желаниям**

Все ценности компании Щедрость, Индивидуальный подход, Принадлежность были претворены в жизнь

## **Доставили наслаждение, оценили, индивидуальный подход**

Большинство ценностей компании Щедрость, Индивидуальный подход, Принадлежность были претворены в жизнь

## **Уважали, Понимали, Испытал/а удовлетворение (довольство)**

Несколько ценностей компании Щедрость, Индивидуальный подход, Принадлежность были претворены в жизнь

## **Незаинтересованность во мне, Разобщенность, Разочарование**

Немного ценностей компании Щедрость, Индивидуальный подход, Принадлежность были претворены в жизнь

## **Игнорирование, Стресс, Раздраженность/Потерянность**

Ни одна из ценностей компании Щедрость, Индивидуальный подход, Принадлежность не были претворены в жизнь

Шкала 5 – очень удовлетворен и 1 - разочарован

**АНО «ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН»**

**WWW.TDC-TATAR.RU**

# ФОРМУЛА УСПЕХА



ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

TOURISM DEVELOPMENT CENTER  
OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN



- Управление стандартами
- Увеличение продаж
- Уменьшение расходов
- Удовлетворенность гостей
- Удовлетворенность сотрудников

# Регламенты



ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

TOURISM DEVELOPMENT CENTER  
OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN

Время	Задача	Действия	Время исполнен ия	Взаимодейс твие	Место
7.00-7.30	Подготовить ресторан к завтраку	Включить свет Включить буфеты Включить кофе машину При готовить меза-н-плас Сообщить дежурному менеджеру об отсутствующих Включить компьютер Поставить розетки с маслом на столы Проверить готовность всех столов Проверить склады, наличие продуктов		СПИР Рук-ль службы	Ресторан
7.30-10.00	Обслуживание завтрака	Согласно распред-нию ролей на информационном стэнде		Кухня Рук-ль службы Дежурный менеджер	Ресторан

# Что решают Регламенты?



1. Нахождение там, где надо
2. Задержка по времени
3. «Я не знал, что надо было делать»
4. «Я не знал, с кем мне надо было поговорить»
5. Ознакомление, подпись, копия
6. Видимость
7. Доступность

# Пример стандартной операционной процедуры



ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

TOURISM DEVELOPMENT CENTER  
OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN

## Сервировка бутылки красного вина



### ПРОЦЕСС

- Возьмите бутылку красного вина со склада или бара
- Убедитесь, что бутылка чистая и свободная от пыли
- Прежде чем сервировать вино, установите контакт с гостем
- Держите горлышко бутылки в вашей правой руке, мягко положив ее на сложенную тканевую сервисную салфетку в вашей левой руке, отклонив бутылку немного назад, назвав имя гостю
- Представьте бутылку с правой стороны гостя чуть ниже уровня плеча
- Повторите название вина и год выпуска вина (например, 2007 год Апекарт Каберне из Долины Напа Калифорния)
- Как только Хост стола одобрил бутылку вина, начните открывать ее
- Открывайте бутылку держа лейблом к гостю, налейте небольшое количество вина 1 см в бокал и предложите гостю, кто заказывал вино попробовать
- Когда вино одобрили, налейте первый бокал. Пополняйте бокал с разрешения гостя, если вино меньше, чем 1/3 бокала
- В случае большого количества людей за столом, пьющих тоже самое вино, позвольте хосту попробовать вино и начните сервировать вино другим гостям, начиная с первой леди,

### СТАНДАРТЫ КОНКРЕТНОГО ОТЕЛЯ В ГРУППЕ – заполняется отелем

- 

### КРИТИЧЕСКИЕ ТОЧКИ КОНТРОЛЯ

- Температура вина соответствующая (15-18 °C / 60-65 °F)?

# Пример чек листа - стандартов



ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН  
TOURISM DEVELOPMENT CENTER  
OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN

RESERVATIONS		ОБЩИЙ БАЛЛ	0,0%	
ДАТА И ВРЕМЯ:				
ОТЕЛЬ				
ИМЯ СОТРУДНИКА				
СТАНДАРТ		ДА	НЕТ	НЕ ОТНОСИТС Я
1	Было ли отвечено на звонок в течении 3 гудков или 10 сек с соответствующим приветствием и названием отдела?			
2	Были ли принесены извинения, если не было ответа в течении 3 гудков или 10 сек			
3	Если ваш звонок был поставлен на ожидание, не превысило ли оно 30 сек?			
4	Был ли звонок свободен от шума, слышного в трубке, когда вы разговаривали (т.е. Что-либо, что мешало разговаривать или хорошо слышать, что отвлекало)			
5	Вас спросили об имени гостя и прояснили его написание, где требуется?			
6	Сотрудник подтвердил дату приезда и отъезда?			

## Салат из краба и креветок с авокадо



### Ингредиенты:

- Молодые листья салата (смешана с крем-фраше)
- Авокадо с соком лайма
- Крабовое мясо (смешанное с crème fraiche, каперсами, соком лайма, кензо и крупно молотым перцем)
- Приготовленные и очищенные королевские креветки, сервируемые с соусом лобстера

### Комментарии:

Смесь креветок, краба, авокадо и листьями салата

### Повышение продаж:

Бокал белого вина Luis Felipe Sauvignon blanc или Pinot grigio

### Аллергия:

На молочные продукты

На морепродукты

	<b><u>СКРИПТ СЕРВИСА</u></b>	<b><u>МИНИМАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ</u></b>	<b><u>ПРЕДПОЛ - МЫЙ ДИАЛОГ</u></b>
Host	Приветствие гостя	· Улыбайтесь, используйте позитивные жесты ( всегда лицом к гостю, зрительный контакт, открытое положение рук, не спрятанные и не сложенные	Доброе утро, вы будете завтракать сегодня с нами?
		· Теплое и искреннее приветствие	
		· Обозначьте время суток - Доброе утро	
		· Используйте имя гостя, если известно	
	Запрос стола	· Номер комнаты	Я могу спросить ваше имя и номер комнаты??
		· Имя гостя, используйте имя	
		· Количество человек	Сколько человек будет завтракать с вами?
		· Предложите газету	Могу я вам предложить газету мистер Смит?
	Подведите к столу	· Запишите имя гостя, номер комнаты, какой пакет(если надо)	Please follow me Mr Smith.
		· Пригласите гостя последовать за вами и сопроводите к столу	
· Не бегите вперед, разговаривайте с гостем			
Посадка гостя и представление официанта гостю	· Оглядывайтесь назад улыбайтесь, зрительный контакт		
	Возвращение к своей секции		Извинитесь перед ожидающими гостями

# Обслуживание официантом



ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

TOURISM DEVELOPMENT CENTER  
OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN

ЗАБОТЛИВОЕ ПОВЕДЕНИЕ	ЭТАП ОБСЛУЖИВАНИЯ	СТАНДАРТЫ СЕРВИСА	ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ
<p>Представьтесь по имени. Убедитесь, что гости сидят комфортно. Узнайте есть ли какие либо специальные запросы/аллергия. Поговорите с гостями (talk to me).</p>	<p>Официант/ при подходе к столу/ первый контакт</p>	<p>Подойти к столу в течение 2 мин. Проверить стандарты стола. Уберите ненужные наборы, бокалы, которые не нужны</p>	<p>Сообщите гостю об акциях Предложите напитки, аппетайзеры, воду Сделайте рекомендации Имейте ввиду продажу аппетайзера</p>
<p>Наблюдайте за гостем (язык жестов), когда гость готов сделать заказ. Обращайте внимание на слова (жирная еда, легкое что-нибудь) и делайте рекомендации</p>	<p>Принять и обработать заказ</p>	<p>Примите заказ и повторите гостю Укажите кол-во гостей Введите в систему Следите за телодвижениями гостя</p>	<p>Первый и последний Больше размер, делая наклон Предложите лучшее, популярное, ваше любимое Дополнительно : чесночный хлеб, чипсы, салат, овощи на гриле.</p>
<p>Улыбайся мне. Поговори со мной. Слушай меня пока сервируешь напитки к столу</p>	<p>Сервис напитков</p>	<p>Сервировать в течение 2 мин, убедитесь, что бокалы чистые, не отколотые, проверь что напитки сервированы относительно стандарта. Сервируйте напиток правильному гостю называя его. Сервируйте слева Ставьте справа от гостя, леди в первую очередь, хост последним</p>	<p>Offer the wine menu and mention any special wine.</p>

# Бизнес процессы в ресторане – моменты контакта с гостем



ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

TOURISM DEVELOPMENT CENTER  
OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN



- **SERVICE JOURNEY – ПУТЕШЕСТВИЕ ПО СЕРВИСУ**
- **СТАНДАРТНЫЕ ОПЕРАЦИОННЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**
- **ЧЕК ЛИСТЫ**
- **РУКОВОДСТВА / ИНСТРУКЦИИ**

# БИЗНЕС КОТОРЫЙ ПРОДАЕТ



ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН  
TOURISM DEVELOPMENT CENTER  
OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN

- **Создание ментальных картинок**
- **Эмпатика**
- **Создание интереса к гостю**
- **Small talk**
- **WOW сервис**





## WOW СЕРВИС

- **Б** есплатно
- **О** тносительно
- **Н** ожданно
- **У** правляемо
- **С** воевременно



# ЦЕЛИ В УПРАВЛЕНИИ ОТНОШЕНИЯМИ



ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН  
TOURISM DEVELOPMENT CENTER  
OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN

- Мотивировать гостей думать о нас в первую очередь
- Обеспечивать гостей лучшим качеством
- Мотивировать гостей говорить о нас заинтересованным тоном
- Воодушевлять гостей/Мотивировать гостей доверять нам
- Мотивировать гостей получать наслаждение от сотрудничества с нами
- Добавляйте ценность к тому, что гости получают от нас
- Воодушевляйте наших гостей рекомендовать нас перспективным гостям для нас

(Claycomb and Martin, 2001: 388)



# ПРАКТИКИ ПОСТРОЕНИЯ ОТНОШЕНИЙ



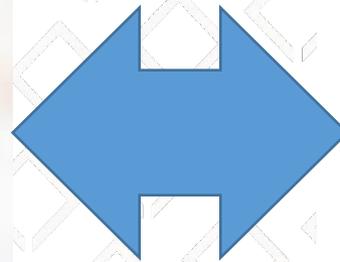
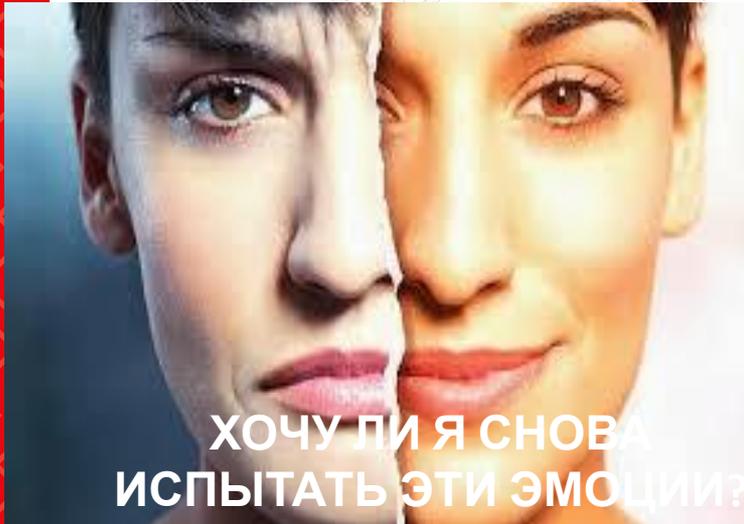
- Продолжительные коммуникации
- Качество обслуживания
- Персонализация
- Дифференциация сервиса (отличного от конкурентов) и прирост
- Создание эмоций
- Цена
- Дружелюбность систем (технологий)
- Доверие
- Кросс -продажи

(Claycomb and Martin, 2001)



## ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ СЕРВИС

## ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ





**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**