



Шаги к первоклассно му сервису

Реализация Индивидуальных
планов развития. Урок №1.

СЕГОДНЯ ВСЕМ ЕСТЬ ДЕЛО ДО СЕРВИСА

Сервис – это уникальный продукт 21 века!

Раньше сервисом называлось лишь то, что помогало организовать жизнь.

Сейчас же **сервис – это то, что помогает эту жизнь наполнить** ... смыслами, событиями, эмоциями.

Сейчас за словами «хороший сервис» стоит огромное поле смыслов!

Хороший сервис – это когда заботятся, думают наперед, стараются, обращают внимание на мелочи, помогают отвлечься и напитаться эмоциями.

Именно поэтому **ХОРОШИЙ сервис** так **важен** для нас, потребителей, сегодня...

И именно поэтому **ПЛОХОЙ сервис** **недопустим** и непростителен.



НО КАЖДЫЙ ПОД «СЕРВИСОМ» ПОНИМАЕТ ЧТО-ТО СВОЕ



Вкусные
блюда и
напитки
Гостеприимно
е
обслуживание
Правильная
атмосфера

Сервис для Гостя

Правила
работы
Интересное
общение
Возможность
заработать

Сервис для
Сотрудников

Удовлетворен
ность Гостей
Вовлеченный
персонал
Финансовый
результат

Сервис для Ресторана

Финансовый
результат
Репутация
эксперта в
сервисе
Конкурентно
е
преимуществ
о

Сервис для Компании

Досуг
Имидж
города
Повод для
обсуждений

Сервис для Общества

12 шагов руководителя к первоклассному сервису

Приоритет – гость, фокус – продажи!

- Ваша задача контролировать фокус на продажах, но не давать утратить фокус на Госте.
- Если вы кулинар – контролируйте корректное количество заготовок, работу по ТТК, но при этом всегда идите «от гостя» и учите этому персонал.
- Если вы сервисник, помните, что без хороших продаж у ресторана не будет будущего. Но интересы гостей-отправная точка

Персонал и поставщики – тоже гости

- Это значит. Что у вас должны быть выстроенные СИСТЕМЫ и ПРАВИЛА работы и с поставщиками, и с персоналом. Если каких то инструментов нет – сейчас же приступайте к их созданию. Если что-то не работает, срочно внедряйте

Позитивный опыт полезен

- формируйте у окружающих позитивный опыт взаимодействия с вами и вашим рестораном. Чтобы с вами хотелось взаимодействовать. Худшее, что вы можете сделать для первоклассного сервиса – жаловаться, ругаться, быть несправедливым или равнодушным.

Жалобы как подарок

- вы уже умеете работать с жалобами гостей. Но важно научиться работать с жалобами персонала. Профессионально. Так, чтобы это развивало бизнес. Потому что жалобы – это источник развития.

Тратьте ресурсы на заботу

- когда люди чувствуют, что о них заботятся, они благодарны. А когда люди благодарны, они начинают действовать в ответ. Если это гости – они чаще приходят, больше тратят... если это сотрудники – они дольше работают, больше делают...

Хвалите персонал за сервис

- Используйте похвалу как инструмент, который поможет закрепить в сознании персонала признаки первоклассного сервиса.
- Обычно мы живем по принципу «если я не ругаю, значит все ОК». Потому что нам всегда некогда. Но тогда мы начинаем управлять «по проблеме». А это не учит тому, как делать правильно.

12 шагов руководителя к первоклассному сервису

Удовлетворенность – MUST HAVE. Нужно WOW

- Сегодня все знают, каким должен быть сервис. На 100%. Каждый гость легко нам расскажет, как надо его обслуживать. Каждый сотрудник быстро научит нас как надо управлять персоналом.
- Поэтому единственный выход – делать WOW – делать то, что никто не делает. А значит, постоянно внедрять инновации. Везде, где только можно. А для этого –

СПАСИБО!

- Используйте любую возможность сказать «спасибо». Гостям, сотрудникам, партнерам, коллегам. Это уникальное слово учит настоящему первоклассному сервису.
- А еще, «спасибо» – это проявление лидерства. Потому что только истинный лидер умеет быть благодарным, а не тянет одеяло на себя.

Дорожите временем

- Сегодня время еще более дорогая валюта, чем доллар или евро.
- Поэтому так важно, чтобы ресторан работал быстро
- решения принимались оперативно.
- Действия делались своевременно.

Дополнительный сервис

- Делайте то, что в принципе не обязаны делать, но если вы понимаете, что это принесет вам долгосрочную пользу – делайте.
- Наделяйте персонал полномочиями. Делегируйте, учите принимать решения. Чтобы они не были роботами. Чтобы они чувствовали, что сервис – это они. А не набор стандартов.

Развивайте гостеприимство

- Гостеприимства много не бывает. Постоянно придумывайте новые золотые моменты. Проявляйте гостеприимство по отношению к персоналу. Учите любить гостей. И будьте примером. А еще будьте безжалостны к проявлениями равнодушия по отношению к гостями. И персоналу.

Будьте в диалоге

- Используйте любую возможность для того, чтобы получить обратную связь.
- И будьте щедры на обратную связь сотрудникам, партнерам и ... может быть даже гостям (если вдруг это окажется уместным)

ЗАПИШИТЕ СВОИ ТОЧКИ РОСТА



- Оцените себя по каждому из 12 шагов по 5-бальной шкале.
- Точки роста - это все шаги, где НЕ 5.
- А чтобы расставить приоритеты, начните с тех шагов, где балл ниже всего. И постепенно переходите к тем шагам, где цифра ближе к 5.
- А после этого, ознакомьтесь с небольшим количеством дополнительной полезной информации. Часть вам очень знакома. Часть будет полезна в качестве рефреша.

ЧТО ВАЖНО ДЛЯ ГОСТЯ РЕСТОРАНА?

* **напоминалка**

Вот тут подробно расписан каждый пункт:

http://restoranoff.ru/trends/rating/TOP-10_Chto_vajno_dlia_gostia_restorana/



ЧТО ВАЖНО ДЛЯ ГОСТЯ РЕСТОРАНА?

* часть 2

Несколько полезных ссылок, которые помогут не допустить оплошностей с картинки справа:

1) КАК ОФИЦИАНТУ ЭФФЕКТИВНО РЕШИТЬ КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ С ГОСТЕМ?

<http://restoranoff.dev.nologostudio.ru/solutions/management/kak-ofitsiantu-effektivno-reshit-konfliktnyuyu-situatsiyu-s-gostem/>

Статья интересна тем, что в ней описаны типы реакции официантов на сложные ситуации.

2) КАК ПОМОЧЬ ОФИЦИАНТУ ВЫУЧИТЬ МЕНЮ?

<http://restoranoff.ru/solutions/management/kak-pomoch-ofitsiantu-vyuchit-menyu/>

Это реальная программа тренинга. Стоит провести такой.

3) КНИЖКА «ИСКРЕННИЙ СЕРВИС» Максима Недякина. Тут ее можно прочесть онлайн.

<http://www.litres.ru/maksim-nedyakin/iskrenniy-servis-kak-motivirovat-sotrudnikov-sdelat-dlya-klienta-bolshe-chem-dostatochno-dazhe-kogda-shef-ne-smotrit/chitat-online/>

ЧТО ГОСТИ НЕ ПРОЩАЮТ РЕСТОРАНУ



КОМПЛИМЕНТ В РЕСТОРАНЕ

1 КАК СОЗДАТЬ КОМПЛИМЕНТ В РЕСТОРАНЕ

1. Сумма

Сколько стоит производство комплимента?

2. Меню

Выход порции, себестоимость, оформление, подача

3. Количество

По блюдам, по дням недели в зависимости от пиковых нагрузок

4. Концепция

Кому? Что? Как, по какому поводу? В какое время?

5. Кухня

Кто готовит?

6. Списание

Порядок списания для нереализованных блюд

7. Контроль

Ежедневное списание: су-шеф/шеф – руководитель – бухгалтерия.

2 ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

Расчет на одну порцию : 3 г сыра (нетто) : 3,15 г сыра (брутто)

Расчет технологической карты на общее количество порций

3 СИСТЕМА АВТОМАТИЗАЦИИ

Комплимент (собственное производство)

Завести позиции товаров по нулевой цене

Добавление к товару — технологические карты для списания сырья на кухне

Комплимент (от поставщика)

Завести позиции товаров по нулевой цене

Комплимент пробивается по нулевой цене, отпускается по чеку. По результатам продаж составляется акт реализации

4 КОНТРОЛЬ ПРОДАЖ

Анализ количества, ассортимента (за день, месяц, год) + сравнительный анализ (за любой период) в зависимости от товарооборота, среднего чека на человека

