



Multi Point BDAP

2014

Дополнительные материалы

Дополнительные материалы при проведении обучения:

- Рекомендации по оптимальной организации прилавка
- Стандарты появления заказов на мониторах системы соответствия
- КЛН «Обслуживание на прилавке. MPS»
- КЛН «Напитки и десерты. MPS/SFS»

Рекомендации по организации стола OAT 1225мм (48") для сервисной платформы MULTI POINT



Расположение прилавка фронтальная сторона стола:



Июль 2013

КОГДА ЗАКАЗ ПОЯВЛЯЕТСЯ НА МОНИТОРЕ	СЕРВИСНЫЕ ПЛАТФОРМЫ					
	Multi Point	Split Function	Киски самовозбуждающая НИВ	Традиционный сервис	НКОТ в зоне	НКОТ на МаАвто
Монитор Инвентора (KVS)	Сразу после пробития на кассе	Сразу после пробития на кассе	Итого	Сразу после пробития на кассе	Соревнен	Сразу после пробития на кассе
Мониторы напитков и десертов	Сразу после пробития на кассе	Сразу после пробития на кассе	Итого	Сразу после пробития на кассе	Соревнен	Сразу после пробития на кассе
Экспо-монитор прилавка (на OAT)	Итого	Итого	Оплата			Вызов
Монитор OVB (в поле ТОТОВЫТСР)	Итого		Оплата			
Презентер монитор (в зоне выдачи прилавка)	Сбор с экспо-монитора	Сбор с экспо-монитора				
Монитор OVB (в поле ТОТОВЫТСР)	Сбор с презентера монитора					
Монитор МаАвто (на OAT)						Соревнен
Монитор МаАвто (в зоне выдачи МаАвто)						Соревнен

Контрольный Лист Наблюдения / Верификация Участок обслуживания: прилавка

Обслуживание на прилавке. Multi Point Service.

Цель: Проверить соответствие работы на сервисной платформе требованиям стандарта обслуживания клиентов.

Критерии: Знать стандарты обслуживания. Знать, как обеспечить чистоту на сервисной платформе.

Культура обслуживания

Безопасность

Точность

Скорость работы

Гостеприимство

ПРОЦЕДУРЫ

ПРИЕМКА РАБОТЫ

ПРИЕМКА ЗАКАЗОВ КАСИР

КОМУНКАЦИЯ С ГРУППЕ ПОСЕТЕЛЕВ

ПРИЕМ ЗАКАЗ

КОМУНКАЦИЯ СОСТАВУ НАЦИОНАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Максимум: Россия, Апрель 2014. © 2014 McDonald's Corporation. 2014 год. Все права защищены.

Контрольный Лист Наблюдения / Верификация Участок обслуживания: прилавка

Обслуживание на прилавке. Multi Point Service & Split Function Service.

Цель: Проверить соответствие работы на сервисной платформе требованиям стандарта обслуживания клиентов.

Критерии: Знать стандарты обслуживания. Знать, как обеспечить чистоту на сервисной платформе.

Культура обслуживания

Безопасность

Точность

Скорость работы

Гостеприимство

ПРОЦЕДУРЫ

ПРИЕМ РАБОТЫ

ПРОДАВАТЕЛЬСКИЕ КАТАЛОГИ

КОМУНКАЦИЯ С ГРУППЕ ПОСЕТЕЛЕВ

КОМУНКАЦИЯ С ГРУППЕ ПОСЕТЕЛЕВ

КОМУНКАЦИЯ С ГРУППЕ ПОСЕТЕЛЕВ

КОМУНКАЦИЯ С ГРУППЕ ПОСЕТЕЛЕВ

Максимум: Россия, Апрель 2014. © 2014 McDonald's Corporation. 2014 год. Все права защищены.



Экскурсия

Система обслуживания Multi Point

- Организация прилавка: Зона приёма заказов, Зона выдачи, маршрут Сбора заказов
- Навигация для посетителей, элементы дизайна
- Оборудование системы соответствия: мониторы, пульта
- Производственный процесс (на примере 2-3 заказов)
- Оптимальная организация: наполнение ячейки кассира, Зона выдачи, ОАТ

Участок производства напитков и десертов (BDAP)

- Организация участка: расстановка оборудования с учётом Р.Міх, мониторы, пульта
- Производственный процесс (на примере 2-3 заказов)
- Оптимальная организация



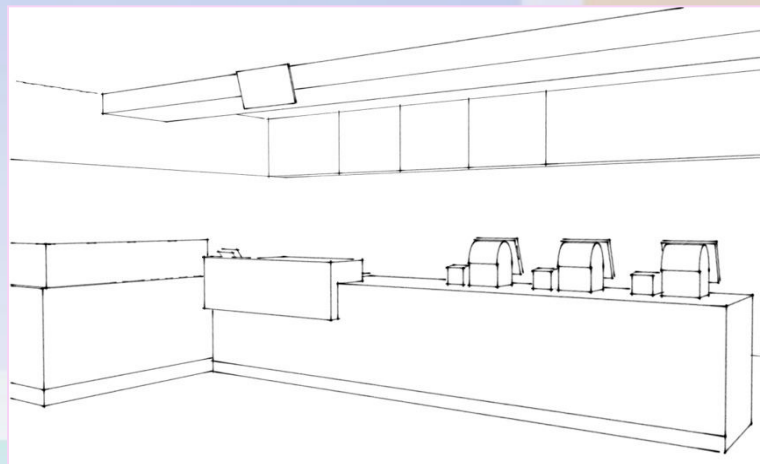
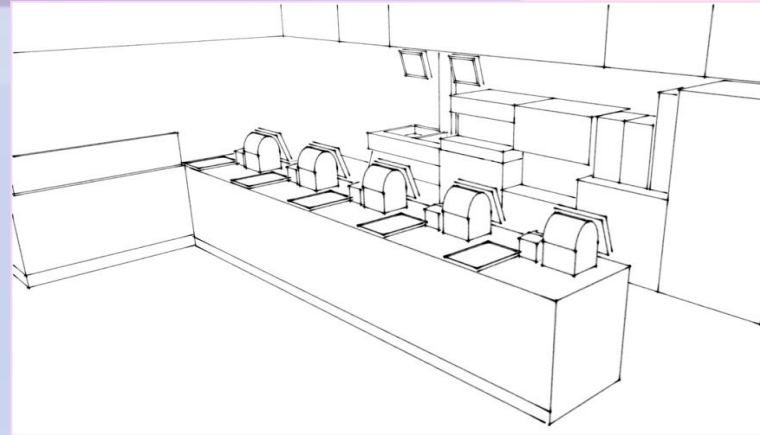
Что такое Multi Point?

- Это система обслуживания на прилавке, при которой **ЗОНЫ ПРИЕМА и ВЫДАЧИ** заказов физически разделены друг от друга
- Независимо от того, где принимаются заказы (Касса, НОТ, Киоск самообслуживания), они выдаются в одном месте - Зоне выдачи заказов
- Система соответствия заказов позволяет легко определить, какой заказ должен быть выдан посетителю

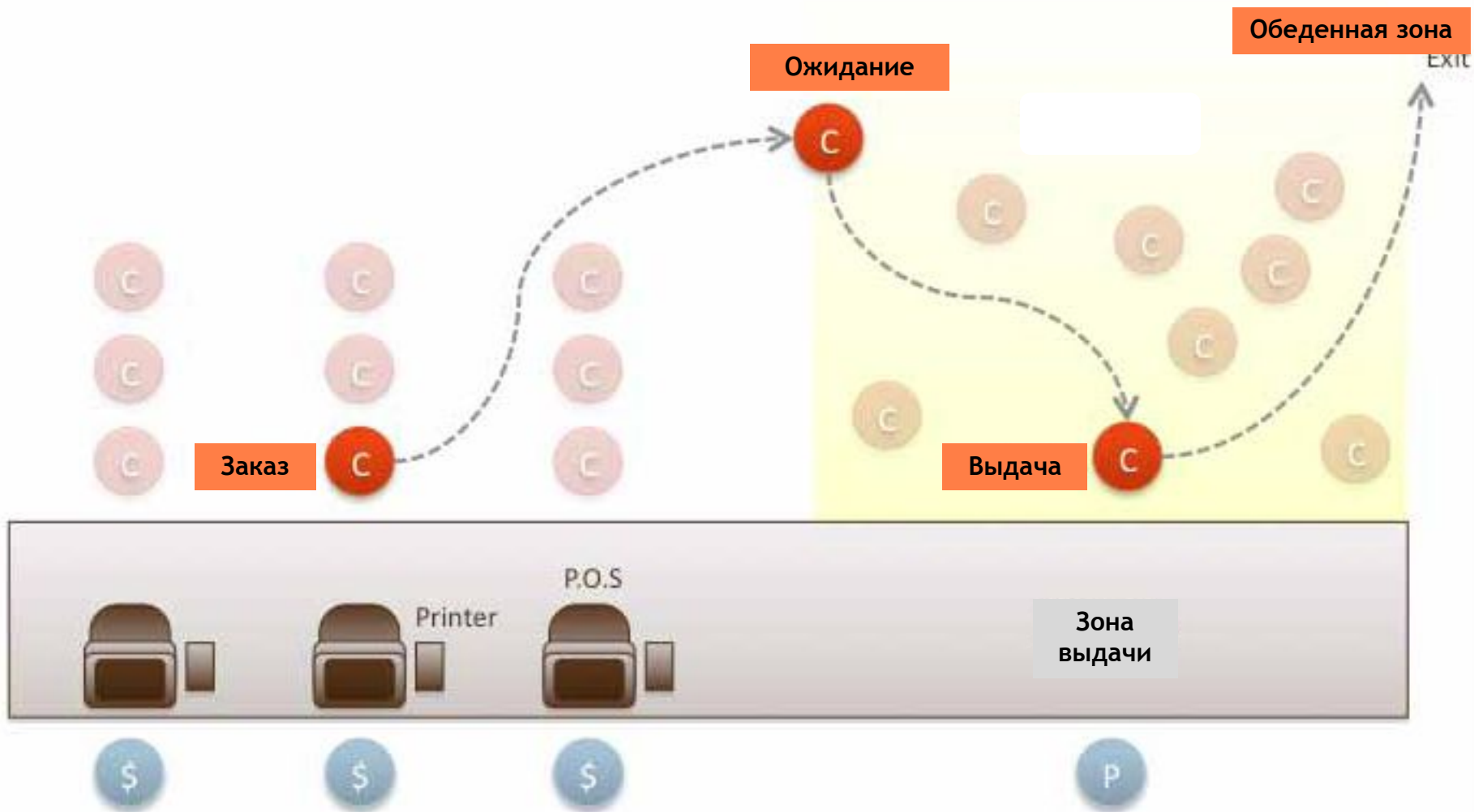


Отличие МР от традиционного сервиса?

- **Меньше касс на прилавке**
- **Посетитель делает заказ на кассе или в Киоске самообслуживания, а забирает в специально выделенной Зоне выдачи**
- **Обязанности работников разделены:**
 - Приемщик заказов только принимает и оплачивает заказы (выработка на кассу 74-90 GC в час)
 - Сборщик заказов не закреплен за конкретной кассой, а начинает собирать ближайший готовый заказ на Экспо-мониторе



Движение потока посетителей



Преимущества системы МР

ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ:

- Минимизирует скопление посетителей у прилавка
- Позволяет посетителям контролировать процесс
- Воспринимается как быстрая, эффективная и организованная система

В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ:

- Лёгкая для обучения и управления
- Обеспечивает стабильное, плавное поступление заказов на производственные участки (кухня, станция приготовления картофеля, участок приготовления напитков и десертов)
- Подходит для разных уровней продаж и индивидуальных условий ресторана

ДЛЯ БИЗНЕСА:

- Поддерживает расширение линейки меню
- Поддерживает будущие способы размещения заказов



Система обслуживания МР

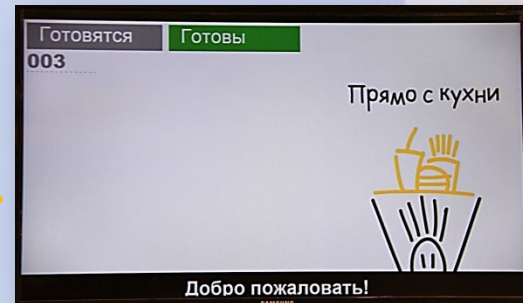
Посетитель делает заказ...



... получает Чек с номером заказа...



... направляется в Зону ожидания ...



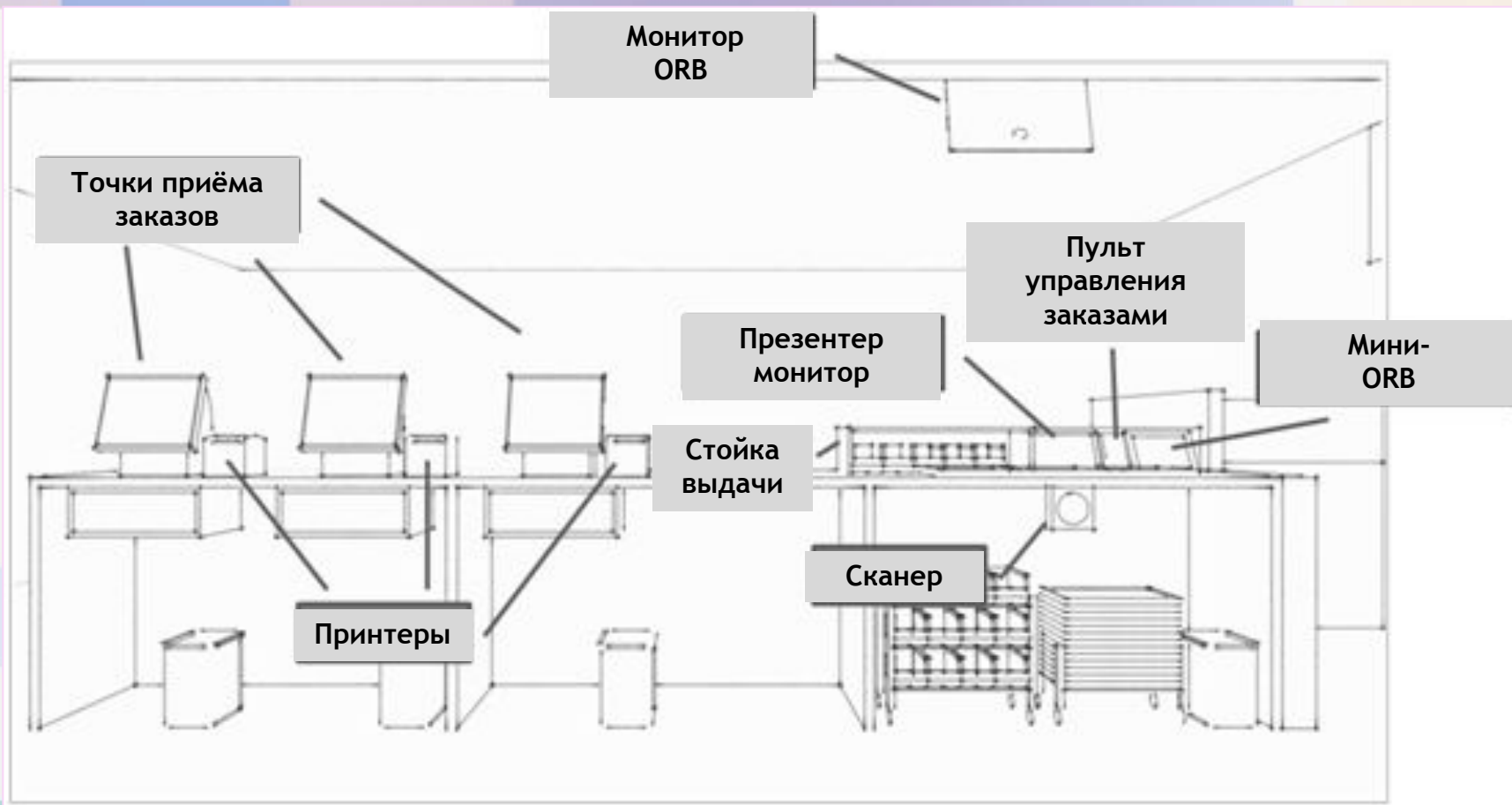
ORB



... получает заказ в Зоне выдачи и уходит в обеденную зону



Система соответствия заказов МР



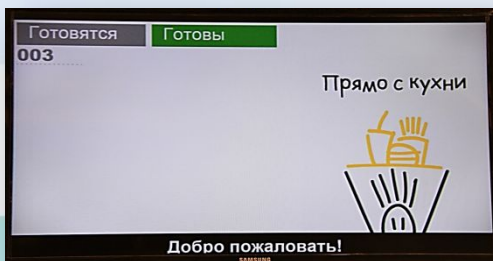
Приложение «Стандарты появления заказов на мониторах Системы соответствия»



Система соответствия заказов MP

Посетитель делает заказ и после нажатия кнопки «Итого» на кассе заказ появляется на Экспо-мониторе и ORB

Экспо-монитор



ORB

Когда сэндвичи готовы, Сборщик сбрасывает заказ с Экспо-монитора с помощью Пульта управления заказами и распечатывает Чек сбора заказа. При этом заказ переходит на Презентер-монитор в Зоне выдачи



Пульт управления
заказами



Чек сбора заказа



Система соответствия заказов MP

Работник на выдаче сбрасывает собранный заказ с Презентер-монитора, при этом заказ переходит на ORB и мини-ORB



Презентер-монитор в Зоне выдачи

ORB



Мини-ORB

Работник на выдаче выдаёт заказ посетителю, сверяя номер заказа по чеку и удаляет заказ с ORB, используя сканер или мини-ORB



Сканер и мини-ORB



Система соответствия заказов МР

- Чек с номером заказа от 000 до 099, напечатанным крупным шрифтом (для посетителей)



- Чек сбора заказа со штрихкодом (для работников)



Обязанности работников на прилавке МР

Первичные обязанности (КЛН «Обслуживание на прилавке. MPS»):

- Приёмщик заказов/Кассир
- Сборщик заказов
- Работник на выдаче
- Экспедитор
- Работник на проверке заказов

Вторичные обязанности:

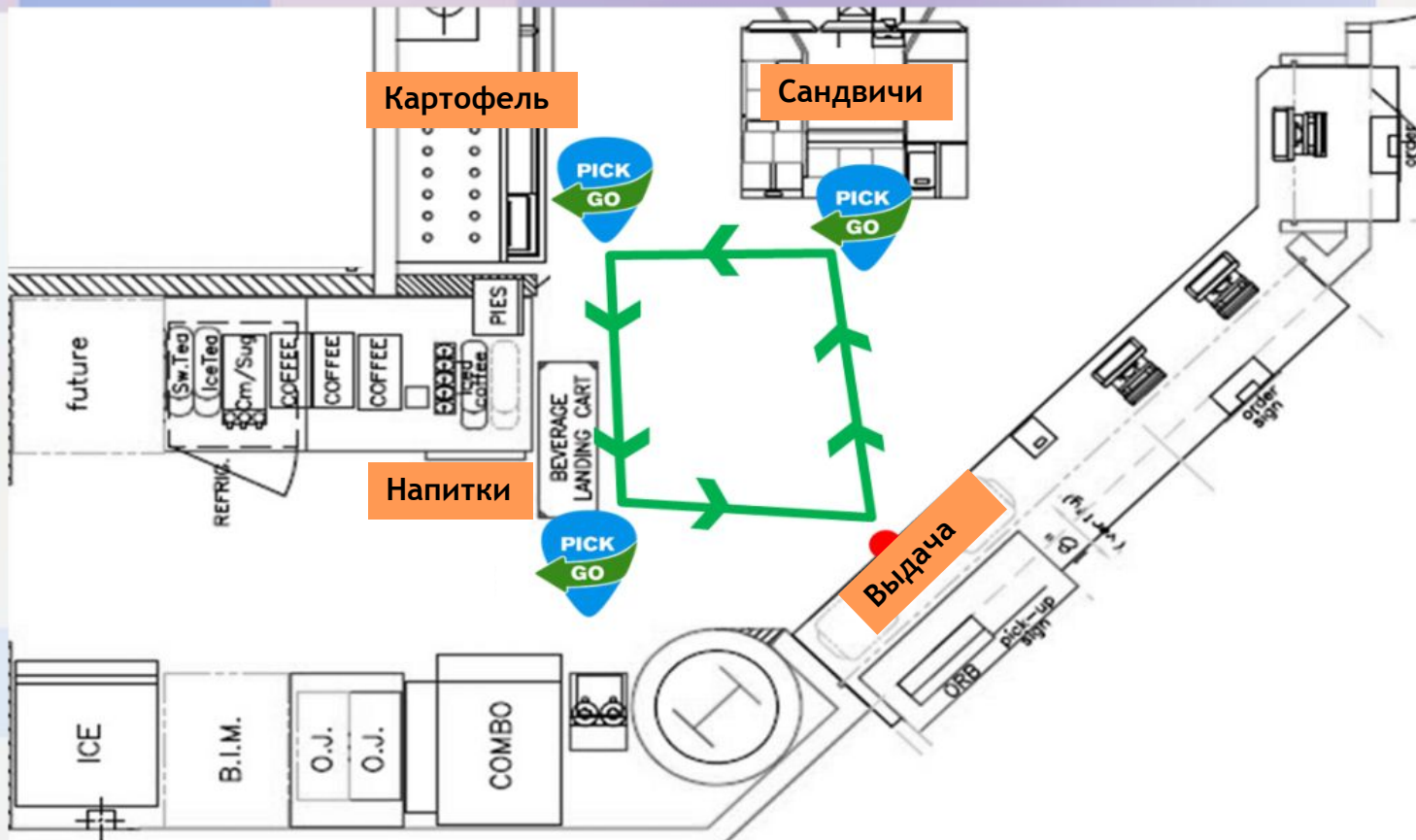
- Кассир – маячок – помогает на выдаче, если все заказы приняты
- Сборщик – выдаёт заказ, если у работника на выдаче уже есть 2 заказа, готовых к выдаче
- Работник на выдаче – помогает Сборщикам собирать напитки
- Работник на проверке заказов - выдаёт заказ, если у работника на выдаче уже есть 2 заказа, готовых к выдаче

Один работник на прилавке:

- Принимает до 3-х заказов, а затем переходит к их сбору и выдаче
- Выдаёт заказы без продукции MFY вне очереди



Процесс сбора заказов



Процесс сбора и выдачи заказов

- Принцип «Бери и иди», Сборщик никогда не останавливается
- Маршрут Сбора заказов
- Заказы вне очереди: простые заказы (1-3 наименований) или заказы, не включающие в себя продукцию MFU
- Невостребованные заказы

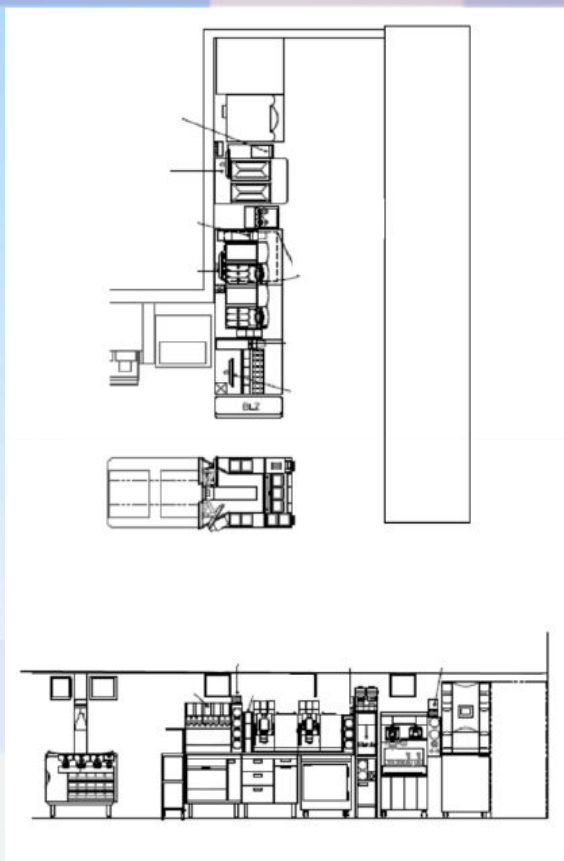


Обязанности работников на участке напитков и десертов (ВДАР)

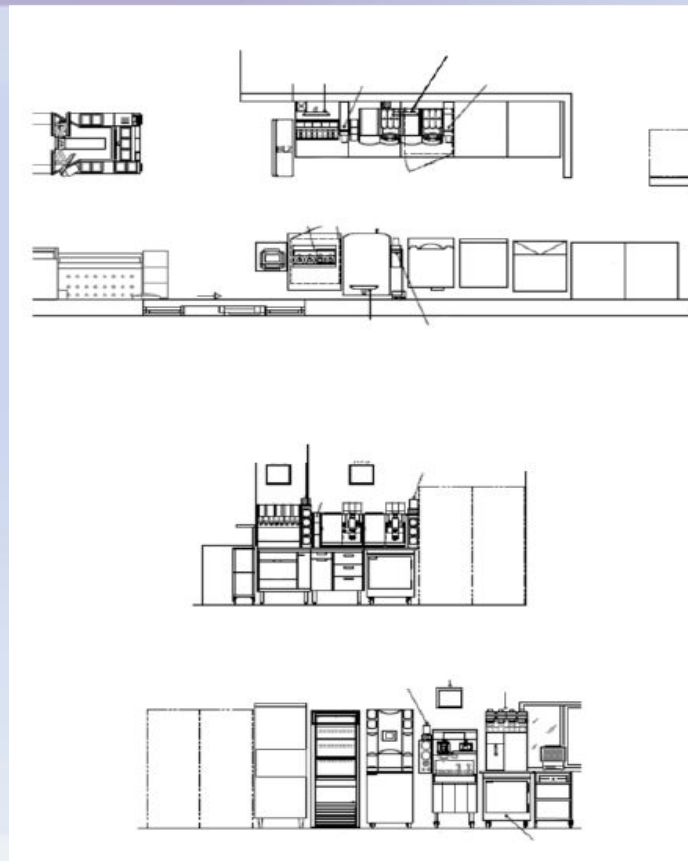
- Обязанности работников (КЛН «Напитки и десерты. MPS/SFS»)



Конфигурации участка ВДАР



Линейная
конфигурация



Параллельная
конфигурация



Практика на этаже



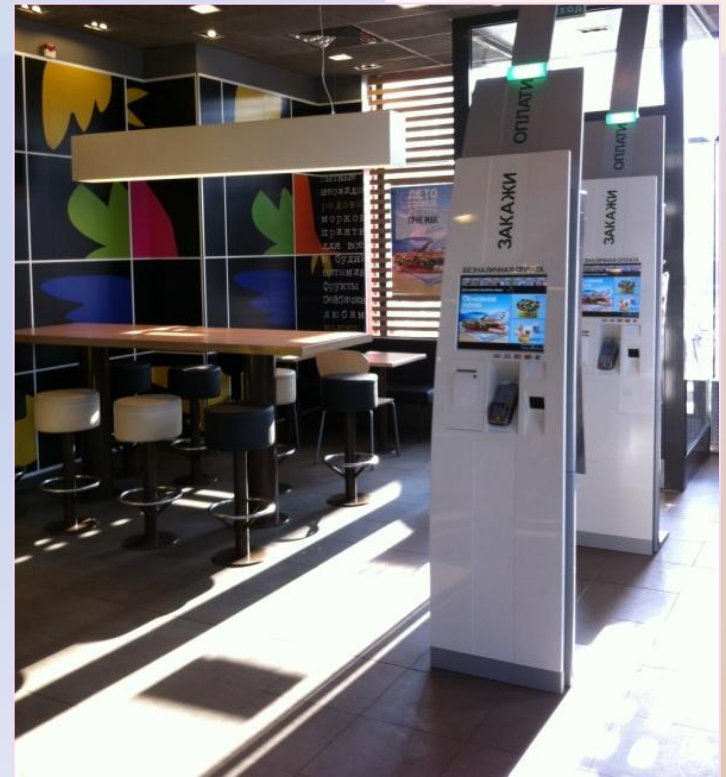
Работа с Киосками

Киоски самообслуживания

- Принцип работы
- Кассовые операции

Перед открытием зала ресторана:

- Активировать номер кассира на каждый Киоск
- Поменять кассовую ленту в принтере каждого Киоска
- Деактивировать продукты, которых нет в продаже



Учебные материалы МР/ВДАР

- Руководство «Система обслуживания Multi Point Service»
- Руководство «Напитки и десерты как процесс производства (ВДАР)»
- Карманный Справочник
- Инфоцентр/ PLATFORM INTEFRATION/ CTS
- Макнет /Департаменты/ Производственный/ Группа по развитию производства(RSG)/ Оптимайзеры/ Новые платформы



Тест

