

Добро пожаловать в

 **ХЛЕБНИК**

Добро пожаловать!

Дорогой друг! Добро пожаловать в команду «Хлебник»!

Мы рады что ты выбрал нашу компанию. Со своей стороны, мы постараемся создать для тебя все условия, при которых ты сможешь раскрыть свой потенциал.

В данном руководстве собрана самая необходимая информация о принципах и правилах работы, которые пригодятся тебе в работе.

Что мы ожидаем от сотрудника? Соответствовать нашим ожиданиям – просто. Для этого достаточно:

- Выполнять свою работу в соответствии с принятыми в компании стандартами и процедурами
- Относиться к клиентам и коллегам так как бы ты хотел, чтобы относились к тебе
- Постоянно совершенствовать свои знания и навыки в работе

О компании

Компания «Хлебник» начала свой путь в 2016 году.

Мы старались создать идеальный формат булочной у дома: места, куда люди возвращаются каждый день за утренним кофе, за выпечкой, за вкусным хлебом и пирожными к вечернему чаю.

Мы уделяем особое внимание качеству всех ингредиентов, используемых для приготовления нашей продукции. Только натуральные отборные продукты, традиционные рецепты и никаких искусственных добавок.

Выбираем только лучших поставщиков, для которых принцип “натуральности и свежести” превыше всего. Мы не используем красители, улучшители и консерванты, жертвуя сроками хранения в пользу натуральности!

Правила внутреннего распорядка

Рабочее расписание. График работы сменный и составляется Управляющим. Рабочее расписание составляется не менее чем за неделю до конца месяца. В случае, если требуется внести изменения в расписание - вопрос решается индивидуально с Управляющим.

Обед и перерывы. Для восстановления сил вам будет выделено время на бесплатный обед. Кроме того можно воспользоваться короткими перерывами не более 5 минут (туалет, перекур). Общая длительность перерывов не более одного часа.

Ежегодный отпуск. Ежегодный отпуск продолжительностью 28 дней предоставляется частями. При составлении графика отпусков на год твои пожелания обязательно будут учитываться.

Заработная плата. Заработная плата начисляется по фактически отработанным сменам за месяц и проценту от продаж точки: аванс (с 1 по 15 число) можно будет получить до 31 числа месяца, и зарплата (с 16 по 31 число) будет выплачена до 15 числа каждого месяца.

Правила внутреннего распорядка

Возможности карьерного роста. Возможности повышения по карьерной лестнице существуют у каждого сотрудника компании. Все сотрудники имеют равные возможности для повышения, и они не зависят от пола, национальности, образования и т.д. В будущем мы планируем дальнейшее развитие нашей сети, так что у каждого есть реальные перспективы для профессионального роста.

Пожарная безопасность. Противопожарная защита - срабатывает автоматически. Огнетушители находятся в специально отведенных местах. В случае пожара, в первую очередь заведение покидают гости, работники точки, в последнюю очередь - руководители. Эвакуация совершается согласно утвержденному плану.

Политика открытых дверей. Если у тебя возникли проблемы в работе или есть вопросы, ГОВОРИ о них. Ты можешь поговорить с Управляющим, его работа – выслушать и решить твой вопрос или проблему. А также, мы будем рады услышать от тебя новые идеи и предложения по улучшению работы в компании.

Правила внутреннего распорядка

Дисциплинарные взыскания. Мы стремимся гарантировать каждому работнику справедливое применение дисциплинарных взысканий, ни в коей мере не ущемляющее права наших работников. За нарушение трудовой дисциплины работодателем может применяться одно из нижеследующих дисциплинарных взысканий: замечание, выговор, увольнение.

Некоторые виды дисциплинарных проступков выделяются особо, и за их совершение виновный несет более строгую ответственность (увольнение). К числу таких дисциплинарных проступков относятся: прогул без уважительной причины, отсутствие на работе без уважительной причины, появление на работе в состоянии опьянения, совершение хищения имущества нанимателя.

Прежде чем на работника будет наложено взыскание, ему предоставят возможность дать письменное объяснение. В расчет принимается серьезность нарушения, обстоятельства, при которых оно было совершено, заслуги, предыдущие взыскания и дисциплинированность.

Обучение

Мы очень хотим, чтобы ты стал лучшим сотрудником в самые короткие сроки! Для этого мы разработали систему обучения, которая поможет тебе влиться в нашу Компанию.

Управляющий познакомит тебя с точкой и другими сотрудниками, расскажет про особенности работы и ответит на любые вопросы.

Обучение стандартам Компании будет проходить по специальному плану. Каждый рабочий день будет посвящен определенной тематике. К концу обучения ты уже будешь готов вести полностью самостоятельную работу.

После завершения работы, ты должен будешь пройти Сертификацию - специальный тест, который позволит тебе доказать свою готовность. Не волнуйся, если ты что-то забудешь! Цель Сертификации - как раз выявить наши промахи и передать тебе все знания в полном объеме.

Личная гигиена

Мы считаем наших сотрудников самыми лучшими и ожидаем от них внимания к собственной гигиене и внешнему виду.

Форма. Должна быть чистой, выглаженной, без запаха.

Волосы. Чистые, убраны под кепку-козырек или перетянуты платком.

Ногти. Стриженные и чистые.

Руки. Руки должны быть постоянно чистыми. Руки тщательно моются при любом загрязнении, особенно после:

- Туалета
- Курения
- Сморгания/чихания
- Касания грязных поверхностей.

Гостеприимство

"Оказывать гостеприимство - значит нести ответственность за благополучие Гостя в течение всего времени, пока он находится под вашим кровом"

(американские рестораторы Ларейнье и Бриллат-Саварин)

Мы в «Хлебник» живем по четырем простым принципам и рассчитываем, что каждый новый сотрудник тоже будет руководствоваться ими в своей работе!

- Гость всегда на первом месте
- Позитивный настрой
- Профессионализм
- Ориентация на людей

Гостеприимство

Гость всегда на первом месте.

Все внимание сотрудников должно быть направлено на Гостей, создание комфортной для них атмосферы, готовность решить любой вопрос Гостей в кратчайшие сроки. Любой сотрудник точки должен осознавать приоритетность задач, связанных с обслуживанием Гостей, т.к. именно в этом заключается весь смысл работы точки.

На линии раздачи всегда должен быть сотрудник, постоянно готовый приветствовать Гостей. Даже занимаясь вторичными обязанностями (чистотой, пополнением витрины), увидев Гостя, вы всегда должны вернуться к своим первоочередным задачам – обслуживанию Гостей.

Каждый сотрудник Компании должен стараться выполнять свою работу качественно для достижения одной цели – чтобы наши заведения нравились людям: чтобы наша еда была вкусной, сервис – профессиональным, а в заведениях было чисто и приятно проводить время.

Гостеприимство

Позитивный настрой.

Позитивный настрой – важная составляющая в любой работе. В своих заведениях мы кормим тысячи людей в день и от вашего настроя зависит дальнейшее настроение этих людей.

Гости к нам приходят попробовать вкусную выпечку и насладиться приятной обстановкой – это то, что мы должны им гарантировать. В плохом настроении у вас это не получится, поэтому все негативные переживания необходимо оставить за дверью «Хлебника».

Даже если вы встали не с той ноги, вас не радует погода или беспокоят жизненные неурядицы, помните, что вы работаете в сфере обслуживания и представляете лицо нашей Компании. Мы не можем себе позволить обслуживатьGuestов в плохом настроении - ведь тогда мы подведем их ожидания и они перестанут к нам ходить.

Гостеприимство

Профессионализм.

Стандарты нашей Компании разработаны в помощь сотрудникам, чтобы вы знали, что требуется выполнить и были уверены, что выполняете свою работу правильно. Стандарты Компании основаны только на лучшем опыте наших сотрудников, выработанные за годы в сфере пекарен.

Мы ожидаем, что все сотрудники Компании выполняют все стандарты. Если вам не понятен какой-либо стандарт, смело спросите своего коллегу или Управляющего, зачем он создан. Если у вас есть идеи, как улучшить тот или иной процесс, смело обращайтесь!

Мы ожидаем, что все сотрудники Компании стараются улучшить свои знания и навыки, чтобы выполнять свою работу более качественно. Постоянное совершенствование своих навыков позволит вам добиться успеха в своей работе.

Гостеприимство

Ориентация на людей.

Гость, заходя к нам в заведение, ожидает вкусно поесть и приятно провести время в комфортной атмосфере. Задача всех сотрудников на точке – сделать все возможное, чтобы Гость был доволен и уходя, думал, что обязательно вернется.

Гость при входе на точку должен чувствовать, что ему здесь рады и готовы решить вопрос в его пользу. Как сделать Гостя счастливым? Секрет прост: ориентируйтесь на его ожидания! Если вы не знаете, как удовлетворить ожидания Гостя, спросите у него, что бы он хотел попробовать. Чаще всего Гости сами вам расскажут, чего они хотят, а если они еще не определились, выявить потребности можно с помощью открытых вопросов (Что? Как? Зачем?).

Осуществляя индивидуальный подход к каждому Гостю, мы сделаем их счастливыми!

Законы обслуживания

Закон первого впечатления.

Другими словами, как люди вас воспринимают, так они на вас и реагируют. Это просто. У Вас дурное настроение, хмурый вид и неприкрытая враждебность в поведении, значит вы – недружелюбная личность и вас по возможности следует избегать. Первое впечатление формируется в течение 20 секунд. Какие последствия? Недовольные гости -> Падающие продажи -> Снижение зарплаты -> еще более плохое настроение -> и так далее.

Закон урожая.

Или «что посеешь, то и пожнешь». Большинство людей понимает: посеешь кукурузу – вырастет кукуруза, посеешь бобы – вырастут бобы. А если посеешь сорняк, то сорняк и вырастет. Тоже самое и в обслуживании клиентов. Посейте дружелюбное, вежливое и быстрое обслуживание, и вы соберете урожай уважения, лояльности и успеха.

Обязанности сотрудника

Знание меню. Все кассиры должны безукоризненно знать меню и уметь красиво и «вкусно» рассказать о любом блюде, знать состав блюд. По знанию меню Гости будут судить о вашей компетентности. Без отличного знания меню вы не сможете выполнить свою работу в соответствии со стандартами и с необходимой скоростью.

Внешний вид. Внешний вид всех сотрудников точки должен соответствовать стандартам. Именно внешний вид помогает создать приятное впечатление о заведении. Все сотрудники, которых видит Гость, являются лицом Компании. Кроме того, то, как вы выглядите, влияет на ваше эмоциональное состояние.

Порядок на рабочем месте. Ваше рабочее место должно быть подготовлено к началу смены. Чтобы смена прошла гладко, организуйте свое рабочее место по принципу «все необходимое – рядом». Поддерживайте чистоту и порядок, чтобы избежать хаоса и минимизировать время на поиски необходимых вещей в течение смены.

Обязанности сотрудника

Подготовка к смене. Чем лучше организовано ваше рабочее место, тем легче пройдет ваша смена.

Помните, что каждую смену вы должны уделить внимания этим зонам:

- Пополнить прилавок стаканами, кофе, тарелочками и контейнерами
- Пополнить холодильник для напитков
- Убедиться, что все оборудование и инвентарь чистые
- Подготовить размен
- Проверить кассовую ленту
- Проверить чистоту помещения, столов и стульев
- Проверить наличие крышечек, сахара и мешалок на стойке для гостей
- Проверить все сроки хранения
- Подготовить необходимое количество заготовок и сендвичей
- Поставить в расстойку нужное количество продукции

Ступени обслуживания

В области обслуживания клиентов действуют свои законы и правила. К таким правилам относятся ступени обслуживания на кассе, которые позволят вам принять заказ быстро, профессионально и качественно. Ступеней всего пять:

1 Контакт. Чтобы наш Гость понял, “Мне здесь рады!”

2 Выявление потребности+предложение. “Сотрудники молодцы и думают о моих потребностях!”

3 Подсказка. Чтобы наш Гость подумал “Ого, здесь оказывают индивидуальный подход!”

4 Подтверждение заказа. Чтобы создать впечатление у Гостя “Какой профессиональных подход!”

5 Завершение контакта. Чтобы создать у Гостя впечатление “Вот таким должен быть сервис!”

Ступени обслуживания

Контакт.

«У Вас никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление». Это первый и поэтому самый важный этап обслуживания: от того, как вы установили контакт с гостем, зависят все дальнейшие этапы обслуживания. Важны открытый взгляд, естественная улыбка, открытые жесты, уместный комплимент, обращение по имени, искренний интерес.

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНО ПРИВЕТСТВУЙТЕ ГОСТЕЙ ФРАЗАМИ:

«Доброе утро!» - до 12:00

«Добрый день!» - с 12:00 до 17:00

«Добрый вечер!» - после 17:00

Ступени обслуживания

Предложение.

Если Гость не сделал заказ сразу, предложите:

- Попробуйте нашу новинку
- У нас сегодня действует акция ...
- Сегодня я могу порекомендовать вам нечто особенное ...
- Смотрите, как особенно удались ...
- Только что с печи ...

Если же Гость ответил примерно «нет, хочу что-то другое», то необходимо выявить его потребности:

- Вам посоветовать сытное, полегче или десерт?
- Чем бы вы хотели угоститься сегодня?

Ступени обслуживания

Подсказка.

Подсказка – это предложение дополнить заказ подходящим товаром/напитком. Умение эффективно использовать подсказки – это целое искусство! Подсказка, произнесенная «на автомате», не сработает, любую подсказку необходимо делать с ориентацией на Гостя, внимательно наблюдая за предпочтениями Гостя, и кто к нам пришел (мужчина, женщина, дети, студенты, пожилые люди).

Будьте конкретны! Никогда не предлагайте: «Попробуйте какую-нибудь булочку» или «Что-нибудь еще». Не используйте частицу “не”, это толкает Гостя на отказ.

- Попробуйте наш...
- Рекомендую Вам так же...
- Могу предложить Вам...

Ступени обслуживания

Вот несколько примеров отличных подсказок:

Напиток к выпечке. Наша выпечка очень вкусная, и именно с кофе её вкус раскрывается в полной мере. Обязательно предлагайте гостю напиток, даже при заказе с собой.

- Вам чай или кофе к выпечке? / Попробуйте наш бодрящий кофе..!

Хлеб к заказу с собой. Нашим хлебом мы по праву гордимся - сообщите об этом нашим Гостям!

- Рекомендую так же попробовать наш изумительный хлеб Пульезе..!
- Попробуйте наш уникальный хлеб Маткулис - это наша гордость..!

Вкусный десерт. Если Гость выбирает сытные позиции, предложите ему достойное завершение трапезы - наш вкуснейший десерт.

- Вы уже пробовали наше фирменное пирожное картошка? Обязательно попробуйте!

Ступени обслуживания

Есть некоторые приёмы, которые помогут вам стать профессионалом сервиса и делать лучшие подсказки!

Кивок доверия. Ученые обнаружили, что когда люди кивают, слушая кого-то, они, скорее всего, склонны согласиться с ним. Они также обнаружили, что, когда кто-то кивает перед ними, человек, как попугай, повторяет. Тем самым кивок стимулирует согласие слушателя. Пример: кивая, скажите: «**Попробуйте наш воздушный сливочный круассан!**»

Волшебство улыбки. Давно известно, что ничто так не вызывает доверие, как искренняя открытая улыбка. Улыбаясь своим гостям Гостей, вы наверняка заработаете их доверие.

Похвалите выбор гостя. «**Отличный/прекрасный выбор! Это блюдо у нас очень популярно!**» Подобная похвала убедит Гостя в правильности выбора и прибавит уверенности в дальнейшем заказе.

Вкусные описания. «**Попробуйте нашу фирменную золотистую булочку с нежнейшими сливками!**» – легче представить или даже почувствовать, а значит – и легче согласиться.

Ступени обслуживания

Подтверждение заказа.

Всегда повторяйте заказ Гостю, чтобы гарантировать точность заказа.

- Ваш заказ ... (перечислите весь заказ) На сумму ... Наличными/картой оплачиваете?

Повторяя заказ, вы решаете 2 задачи одновременно: исключаете ошибку пробития неправильного заказа и поддерживаете диалог с гостем.

Поддержание общения (визуальный контакт и диалог) является очень ценным в наши дни развития технологий. Старайтесь сделать посещение нашего заведения максимально запоминающимся с помощью профессионального и доброжелательного обслуживания.

Ступени обслуживания

Завершение контакта.

Завершение контакта является не менее важным этапом, чем установка контакта. Психологами доказано, что мы чаще всего запоминаем начало и конец событий в нашей жизни (разговор, фильм, встреча). Поэтому, этап прощания должен быть максимально приятным и позитивным для Гостя.

Пригласите Гостей снова, скажите, что им всегда рады, пожелайте всего доброго. Улыбайтесь!

- «Приятного аппетита! Хорошего дня / вечера!»
- «Хорошего вам вечера, всего доброго/ До свидания»
- «До свидания! Приходите снова!» или «Всего хорошего! Будем ждать Вас снова!»

Правила хорошего тона

Всем сотрудникам в зоне видимости гостей запрещается:

- Пить или есть
- Что-либо жевать
- На линии раздачи стоять спиной к Гостям
- Чесать что-либо или трогать лицо, волосы
- Вести разговоры с коллегами во время обслуживания Гостей
- Активно жестикулировать, громко смеяться
- Быть в зоне обслуживания без формы
- Держать руки в карманах
- Использовать любые виды гаджетов
- Облокачиваться на предметы интерьера
- Поправлять или делать прическу

Решение конфликтных ситуаций

68 % посетителей отказываются от дальнейших услуг заведения из-за равнодушного отношения к ним со стороны сотрудников. При этом Гости снова будут обращаться к вам, если вы разрешите конфликтную ситуацию в их пользу. В конфликтных ситуациях используйте рекомендации:

- Смотрите Гостю открыто в глаза
- Иногда Гостю достаточно знать, что кто-то в курсе его проблемы, и услышать извинения
- Всегда приносите извинения искренне **«Мне жаль, что так случилось! Мы будем стараться в следующий раз этого не допустить!»**
- Демонстрируйте искреннюю заботу о госте
- Всегда сохраняйте спокойствие
- Серьезно относитесь к любой жалобе
- Поблагодарите Гостя за то, что он привлек ваше внимание к проблеме: Мы только выиграем, если Гости будут говорить, что мы делаем неправильно
- Поблагодарите Гостя за то, что он привлек внимание к проблеме, чтобы мы могли избежать подобных ситуаций в будущем.