



УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ ОФФИЦИАНТ А



СОДЕРЖАНИЕ



I Блок Введение в Компани

- История и развитие сети
- Наши ценности

II Блок Введение в профессию

- Знакомство с командой
- Трудовая дисциплина
- Правила внутреннего распорядка
- Стандарты работы
- Правила санитарии и безопасность
- Правила работы с Гостями

III Блок Функционал официанта

- Организация зала и рабочего места
- Правила работы в зале
- Секреты сервиса «Шаги обслуживания»
- Восемь золотых правил
- Работа с нестандартной ситуацией

Заключение

Важное о Главном, где искать?!

НАША ИСТОРИЯ



В 2000 году известный российский ресторатор Григорий Колобов открывает первое кафе «Шоколадница», которое и положило начало сети кофеен.

Было решено переделать старое, работавшее с 1964 года кафе, в современное, отвечающее духу времени заведение.

При этом, сохраняя преемственность – помимо названия, в меню должны были остаться позиции, ставшие легендарными и за которыми выстраивались очереди – вкусные завтраки, блинчики с начинкой из шоколада, изюма и орехов, горячий шоколад, кофе с мороженым, и другие труднодоступные для тех времен радости.

Наша кофейня стала законодателем кофейной моды в столице – работая по европейским стандартам, которые предполагают постоянное обновление ассортимента, поддержание высокого уровня сервиса и качества кухни.



РАЗВИТИЕ И ДОСТИЖЕНИЯ



Наша «Шоколадница» понравилась жителям и Гостям столицы и через год, в 2001 году, открыто второе заведение на Кузнецком Мосту.

Новые кофейни продолжают появляться, словно грибы после дождя – с изысканным и уютным дизайном интерьера, летними верандами, теплой и неповторимой атмосферой. В 2004-м работает уже 14 «Шоколадниц», а через два года – запускается сотая по счёту на Маросейке 3/13.

Такой успех привлёк к себе внимание, и «Шоколадницы» стали появляться не только в крупнейших городах России, но и в странах СНГ (Азербайджан, Армения, Казахстан, Украина).

К 2014 году мы достигли «ТОП-100 лучших франшиз России». По версии Forbes Russia, в июле 2019 года мы занимаем 4 место самых выгодных франчайзинговых договоров в России.



Диплом

Награждается
Компания Шоколадница



Лауреат рейтинга
«ТОП-100 франшиз 2014»
по версии портала БиБосс.ру



www.biboss.ru/rating

2014

«Шоколадница» вошла в «ТОП-100 франшиз России» 2014 года. Независимый рейтинг «ТОП-100 франшиз России» составлен аналитическим отделом делового портала «БиБосс.ру».



Диплом

Награждается
Компания Шоколадница



Лауреат рейтинга
«ТОП-100 франшиз 2015»
по версии портала БиБосс.ру



www.biboss.ru/rating

2016

«Шоколадница» заняла своё почётное место в Рейтинге ТОП-100 франшиз России 2016 года по версии «БиБосс.ру»

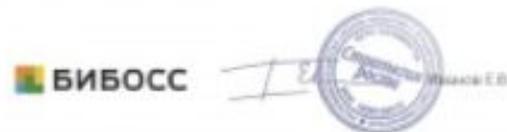


ДИПЛОМ

Награждается
Компания Шоколадница



Лауреат рейтинга
«ТОП-100 франшиз 2017»
по версии портала БиБосс.ру



www.biboss.ru/rating

2017

«Шоколадница» заняла своё почётное место в Рейтинге ТОП-100 франшиз России 2017 года по версии «БиБосс.ру»



СЕРТИФИКАТ CERTIFICATE

Russian Sandwich Awards

Победитель конкурса в номинации • Winner of the nomination

«Самая успешная франшиза в HoReCa»
«The most successful franchise in HoReCa»



ШОКОЛАДНИЦА



Компания «Шоколадница» – победитель в номинации «Самая успешная франшиза в HoReCa» в конкурсе Russian Sandwich Awards на выставке International Fast Food Fair.



НАШИ ДОСТИЖЕНИЯ

Вскоре Asmero Capital, взявший на себя не только финансирование развития сети, но и помощь в создании долгосрочной стратегии, подарил нам собственный кофеобжарочный цех.

Здесь же есть лаборатория, где проходят каппинги, презентации и обучение тренеров батиста и обжарщиков.

Это стало решающим фактором, который побудил наших друзей – сеть «Кофе Хауз», войти в нашу дружную команду.

Сеть ресторанов японской кухни «Ваби Саби», развивалась вместе с «Шоколадницей» с 2007 года.

Следуя за современными тенденциями, в 2017 году мы решили обновить бренд «Шоколадница».

Меняется логотип, знак, фирменные цвета и наша форма. Преображается внутренняя отделка, мебель и оснащение кофеен. Теперь есть зоны Grab-and-Go для тех Гостей, кто предпочитает забрать заказ с собой. Расширяются способы заваривания кофе..

Обновлённая «Шоколадница» стала актуальной, модной, своей - не только для тех, кто был с ней с момента основания, но и для более молодого поколения, предъявляющего к заведениям повышенные требования.



НАШИ ДОСТИЖЕНИЯ

Мы всегда ищем способы сделать Гостей счастливыми и радовать их любимыми блюдами. В 2018 году появилась возможность заказать блюда из меню «Шоколадницы» на рейсах авиакомпании «Россия»

Во время чемпионата мира по футболу FIFA 2018 г мы кормили болельщиков на всех 64 матчах по всей России и 16 матчах Кубка конфедераций 2017 года!

Фирменные сырники, «Цезарь», легендарные блинчики, десерты и другое ждут тебя на полках московских сетевых розничных магазинах «Лента», «Дикси». А в «Перекрёстке» – специальный свежееобжаренный зерновой кофе и кофе в капсулах.



Под нашей собственной торговой маркой выпускается шоколад, протеиновые батончики и сувенирная продукция. Различные сезонные акции радуют Гостей приятными подарками.

Ежедневно в компаний 7000 сотрудников делают всё для того, чтобы Гостей ждал самый лучший сервис!

НАШИ ЦЕННОСТИ



Ценности - основополагающий критерий в отношении к работе и сотрудников друг к другу. И у нас они, конечно, есть!

Людям со схожими ценностями проще общаться, понимать друг друга, и что самое важное - вместе добиваться успеха. Поэтому важно, чтобы твои ценности, ценности твоих коллег и компании в целом совпадали. Иначе не получится классной продуктивной работы!

В "Шоколаднице" мы смотрим на каждую ценность с трех ракурсов: сотрудник / Гость/ Компания

Ценности взаимосвязаны и выходят одна из другой как матрёшки. При этом для Компании важно, чтобы сотрудник каждую единицу времени соответствовал всем ценностям в разрезе 3-х направлений (Я, Гость, Компания)

В каждой ценности есть свои индикаторы!

Индикаторы - это более точное описание поведения сотрудника в рамках ценностей.

С помощью индикаторов гораздо легче понять соответствует ли действие или поведение ценностям компании.

НАШИ ЦЕННОСТИ



Доверяй



Действуй



Достигай



Гордись

НАШИ ЦЕННОСТИ



Доверяй!

Доверие - очень важно. Без него не построить крепких и качественных взаимоотношений (тем более рабочих).

Доверие с трех сторон: я доверяю самое ценное что у меня есть - мое время, компания доверяет мне самое ценное, что есть у нее - Гостя, Гость - доверяет здоровье, настроение и время мне и Компании.

Индикаторы:

1. Держу слово
2. Честен, открыт
3. Уважаю себя и других
4. Дорожу доверием гостей и коллег
5. Слушаю и слышу

Действуй!

Важно быть деятельным и ответственным. Сейчас покажем, что это значит!

Если ты вовлечен в то, чтобы Гость остался доволен, то это сразу заметно! Эта вовлеченность - твое внимание к Гостю (которое он любит). Поэтому важно быть инициативным и деятельным!

Индикаторы:

1. Действую смело и быстро
2. Принимаю и внедряю изменения
3. Вовлечен и вовлекаю
4. Действую так чтобы Гость был доволен
5. Беру инициативу на себя, несу ответственность за результат

НАШИ ЦЕННОСТИ



Достигай!

Достижения важны как для всей компании, так и лично для каждого сотрудника.

Индикаторы:

1. Реализую лучшее решение из возможных
2. Есть цель-Есть результат
3. Лучший результат-довольный Гость
4. Создаю хорошее настроение у Гостей
5. Превосхожу ожидания

Гордись!

Любить и гордиться тем, что ты делаешь - важно. И здесь все зависит только от тебя.

Индикаторы:

1. Знаю и горжусь историей компании
2. Отмечаю успехи каждого, горжусь результатами команды
3. С гордостью рассказываю о предложениях компании
4. Новый гость становится постоянным
5. Работаю так, чтобы этим можно гордиться

СТРУКТУРА КОФЕЙНИ



Территориальный
Управляющий

Исполнительный Директор кофейни

Менеджер

Официанты



Бариста



Повара



Технический
персонал
(Уборщики, грузчики,
посудомойщики)

Только работая в команде, мы сможем поддерживать высокий уровень обслуживания и радовать уникальным сервисом наших Гостей.

Поэтому, мы помогаем друг другу, уважаем друг друга и всегда умеем мирно решать спорные ситуации!

ТВОЯ КОМАНДА



Помощь и поддержку тебе смогут оказать все, без исключения, члены команды, вместе с которыми ты будешь работать в смене.

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР - руководит всеми подразделениями, участвует в организации процессов, поддерживает бесперебойную работу кофейни, и обеспечивает сотрудникам достойные условия

МЕНЕДЖЕР КОФЕЙНИ - руководит сменой и снабжает команду всеми необходимыми материалами и ресурсами для эффективной работы, а также занимается обучением и развитием сотрудников.

БАРИСТА - готовит вкусные и качественные напитки, входящие в ассортимент нашего меню, соблюдая стандарты и рецептуры, а также следит за наличием всей необходимой продукции

ОФИЦИАНТ - твои коллеги вместе с ними ты будешь обслуживать Гостей, соблюдая правила безупречного сервиса, и организовывать эффективную работу зала

ПОВАР – готовит для наших Гостей разнообразные блюда из меню с соблюдением всех стандартов и технологий, а также организует всю работу кухни в целом

МОЙЩИК/ УБОРЩИК - следят за чистотой зала и всех подразделений кофейни, а так же за посудой.

ТРУДОВАЯ ДИСЦИПЛИНА



В содержание трудового договора входят требования трудиться честно, добросовестно, своевременно и точно выполнять распоряжения руководства. Соблюдать правила техники безопасности, требования охраны труда и бережное отношение к материальным ценностям Компании

Ориентиром для выполнения требований трудовой дисциплины служат правила внутреннего распорядка, который принимаются Компанией.

- ❖ Знай всегда своё расписание, график составляется за ранее, учитываются пожелания сотрудников.
- ❖ На работу приходи минимум за 15 минут до начала смены (нужно успеть подготовить себя, подготовить зала, рабочую станцию)
- ❖ Если ты не готов выйти на смену (например, заболел), то обязательно предупреди менеджера не менее чем за 2 часа до начала смены.
- ❖ В случае если ты заведомо знаешь, что в указанный в расписании день не сможешь работать постарайся самостоятельно найти себе замену и оповести о замене менеджера.
- ❖ В случае опозданий на смену предупреди менеджера заранее
- ❖ В случае болезни оформи больничный лист (уточни юр. лицо для правильного оформления)

ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ОФИЦИАНТА



Стандарты - это инструмент управление качеством!

- ❖ Посещай собрания и «пятиминутки» кофейни Смотри её на информационной доске в кофейне (расписание, новые акции, цели и задачи и пр.)
 - 👁️ Следи за обновлениями информации. Доска объявлений есть в каждой кофейне.
Так же важная информация есть на нашем портале **Life Shoko**
- ❖ Во время работы в зале, уходя на перерывы предупреди менеджера и своего коллегу, сообщи об "открытых и "закрытых" столах.
- ❖ Соблюдай политику обедов. На обед бери только те блюда/напитки которые есть в списке «STAFF». *Бесплатный обед запрещено забирать с собой!*
- ❖ Пищу принимай только в специально оборудованном для этого месте. После приёма пищи убери за собой грязную посуду и стол.



ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ОФИЦИАНТА



- ❖ На смене запрещается иметь при себе любые наличные деньги и пользоваться мобильным телефоном (только в перерыв)
- ❖ Деньги и ценные вещи сдай менеджеру перед сменой (он уберёт всё в сейф)
- ❖ Курить возможно только в специально отведённом месте! (надо снять фартук)
После курения не забудь помыть руки и рот.
- ❖ Если ты обнаружил признаки горения или пожар – срочно сообщи менеджеру!
- ❖ Соблюдай правила безопасности в быту и в работе!
- ❖ Если ты поранился или обжёгся, то можешь воспользоваться аптечкой (спроси ее у менеджера)



ПРАВИЛА РАБОТЫ С ГОСТЯМИ



- ❖ Соблюдай правила общения в зале, оно должно проходить тихо, так чтобы Гости вас не слышали
- ❖ Если Гостю стало плохо – срочно сообщи менеджеру (если его нет рядом – вызови скорую помощь(103))
- ❖ Запрещается давать Гостям любые таблетки и лекарства, кроме наружных средств.
- ❖ Не продавай алкоголь несовершеннолетним Гостям! При заказе алкогольных напитков всегда спрашивай у Гостя документ, удостоверяющий его личность.
(смотри курс продажа алкоголя)
- ❖ Если Гости проявляют хулиганские действия (мешают другим Гостям отдыхать, проявляют агрессию, портят имущество кофейни) – не ввязывайся в конфликт, а сообщи менеджеру
- ❖ Если ты или Гость разбили посуду - не хватай осколки голыми руками! Пригласи уборщицу, она воспользуется специальным инвентарём.
- ❖ Предупреждай Гостя о сохранности личных вещей. Не оставлять их без присмотра!
- ❖ Будь наблюдательным в зале, контролируй ситуацию и поведение других Гостей!
- ❖ При ограблении кассы и других неправомерных действиях, сохраняй спокойствие, не геройствуй, запоминай детали. сообщи менеджеру и вызови полицию или вызови охрану (воспользуйся «тревожной кнопкой» при ее наличии)



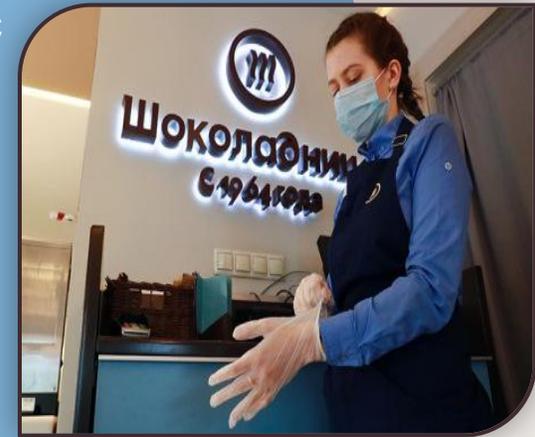
ПРАВИЛА САНИТАРИИ И БЕЗОПАСНОСТЬ



На работу сможешь приступить только при наличии мед. книжки.
Проходи регулярно медицинские осмотры. Следи за своим здоровьем!
По закону РФ все сотрудники общественного питания должны регулярно проходить медицинское обследование.

Безопасность пищи, а это блюд и напитков зависит от того, насколько четко и правильно работает каждое подразделение кофейни, начиная с момента получения продуктов и до того, когда они подаются на стол нашим Гостям. Только совместная и слаженная работа всей команды может привести к созданию системы безвредного, здорового питания.

- Соблюдай стандарт внешнего вида и униформы, следи за ее чистотой. Обязателен ежедневный приём душа и уход за униформой и обувью. Подробнее с правилами внешнего вида сотрудников кофейни можно ознакомиться в курсе "Санитарные нормы и правила личной гигиены".
- При посещении туалетной комнаты всегда снимай фартук и оставляй его в специально отведённом месте (шкаф, крючок)
После туалета не забудь помыть руки!





Содержание тела и главное рук в чистоте важное гигиеническое требование, поэтому обязательно мой и дезинфицируй руки!

Сохраняй своё здоровье и здоровье Гостей, используй индивидуальные средства защиты:

- ✓ маски и одноразовые перчатки (меняй по мере необходимости);
- ✓ соблюдай правила обработки рук;
- ✓ предложи Гостю помыть и обработать руки;
- ✓ соблюдай правила санитарной обработки гостевых столов и подносов»
- ✓ Гостевые столы обрабатывай хим. раствором после каждого Гостя
Используй оранжевую ветошь при уборки столов, храни её в растворе химии "Тайгета К-214" меняй своевременно ветошь и раствор
- ✓ Соблюдай правила обработки рук. Подробнее с правилом можно ознакомиться в курсе "Санитарные нормы и правила личной гигиены".



В дополнении к личной подготовке и опрятному внешнему виду очень важно поддерживать санитарное состояние кофейни на высшем уровне!

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ И ОТКРЫТИЕ КОФЕЙНИ



Подготовка себя: Внешний вид, информационная подготовка и психологический настрой.

Пятиминутка:

Новости и приоритеты дня, планы и задачи

Хот лист -это список блюд/напитков, которые необходимо предлагать Гостям в первую очередь

Стоп-лист список блюд/напитков которые на данный момент отсутствуют в кофейне.

В таком случае необходимо предложить Гостю альтернативу

Фокусные продажи – список блюд/напитков, участвующих в промо-акциях, соревнованиях компании.

Актуальная реклама контроль соответствия текущей рекламы (на тейбл-тентах, плакатах в зале, меню и т.п.) акциям, предложениям. Ознакомиться с тем, какие акции и предложения действуют на данный момент в компании, ты можешь с помощью маркетингового календаря на доске информации

Распределение по позициям в зале – каждый официант на смене несет ответственность за определенное количество столов (обслуживание Гостей, чистота и т.п.) Распределение по позициям в зале происходит каждый день между официантами и имеет важные преимущества

Правильная организация себя и рабочего места имеет решающее влияние на скорость и качество обслуживания, а так же напрямую влияет на прибыльность кофейни и его популярность среди Гостей.

ОРГАНИЗАЦИЯ И ГОТОВНОСТЬ ЗАЛА



Что проверять	Как должно быть
Столы, стулья, кресла	Расставлены аккуратно, ремонт или замена не требуется
Сервировка столов	Тейбл -тент с актуальными вставками рекламы (чистые, отсутствие сколов) Салфетницы чистые, без сколов - минимум 5 салфеток.
Картины, стеллажи, телевизор	Чистые, телевизор в рабочем состоянии
Температура воздуха	Соответствует норме 16-18 С
Освещение	Все лампочки и люстры горят. Если лампочка перегорела, сообщи менеджеру
Станция официанта	Укомплектована согласно стандартам: Заготовки салфеток в наличии в достаточном количестве Заполненные салфетницы в наличии Ветошь: чистые тряпки для столов в наличии Бытовая химия в наличии (гастроёмкость с раствором) Наборы для специй в чистые, в наличии, наполнены на 2\3
Меню и Реклама	Основное меню: чистое, актуальные страницы В наличии Детское меню, цветные карандаши, раскраски Актуальные рекламные материалы Чек-буки чистые, аккуратные с рекламой

ОРГАНИЗАЦИЯ СТАНЦИИ ОФИЦИАНТА



Зона раздачи	В наличии блюда, тарелки под десерты, салфетки, трубочки, сахар и ложки для напитков в ассортименте. Зона раздачи чистая Упакованные приборы в наличии
Станция TO GO	Зона станции TO GO чистая В наличии расходные одноразовые материалы: салфетки, трубочки, деревянные мешалки, манжеты для стаканов в ассортименте. В наличии продукция: менажницы со специями (корица и какао), сахар: классический, тростниковый, сахарный заменитель (в стиках) Мусорный мешок меняется своевременно

Зал и станция официанта – это твое пространство, сделай так, что бы в нем было уютно и комфортно работать тебе и отдыхать твоим Гостям

- 1 Поддерживать чистоту станции официантов, в течение всего дня следить за пополнением всех необходимых материалов и оборудования.
2. Следить за чистотой полов в зале и чистотой входной двери, при необходимости сообщать уборщице о наличии мусора, грязи и т.д.
- 3 Следить за тем, чтобы все столы в зале были сервированы в соответствии со стандартами.

ПРАВИЛА РАБОТЫ В ЗАЛЕ

СЕРВИРОВКА СТОЛА

Обслуживание в кофейне должно соответствовать его имиджу. Это прежде всего касается того, как встречают Гостей и оформляют зал. Каждый пункт имеет большое значение и влияет на репутацию заведения. Правильная сервировка стола в кофейне должна проводиться согласно стандартам компании.

Тейбл-тент с актуальными рекламными вставками

- ❖ Салфетница заполнена
- ❖ Все столовые приборы надо брать за ручки, а не за «рабочую» поверхность.
- ❖ Бокалы берут за ножки, кружки-за ручку, стаканы-за нижнюю часть, а не за края, к которым Гость прикасается губами.
- ❖ Чашки с напитками располагать ручками под правую руку Гостя.
- ❖ Тарелку при подачи блюд надо держать следующим образом: четыре пальца находятся под тарелкой, а первый (большой) палец слегка возвышается над ее краем. К внутренней стороне тарелки прикасаться нельзя.
- ❖ Приборы располагать под правую руку Гостя, ручками вверх



ПРАВИЛА УБОКИ СТОЛА



Спрашивайте Гостя, если хотите что-то убрать со стола.: Сигналом, служат приборы сложенные в тарелку. В любом случае, официант должен обозначить свое действие, произнеся «разрешите», «позвольте», «можно убрать?».

- ❖ Посуду убирают правой рукой справа от Гостя
- ❖ Убирая, двигайтесь вокруг стола по часовой стрелке. Вся посуда ставится и убирается со стола так, чтобы не беспокоить Гостей.
Стаканы и бокалы следует убирать со стола правой рукой справа от Гостя.
- ❖ Ни в коем случае не кладите салфетки в, чашки или стаканы. Не берите стакан или бокал сверху. Не засовывайте пальцы в стакан, даже если берете сразу несколько стаканов.
- ❖ Использованные приборы необходимо положить на тарелку, прежде чем уносить ее
- ❖ Взяв со стола грязные тарелки, сразу же унесите их.
- ❖ Если по пути вы увидите, что ваша помощь требуется Гостям за другими столиками, не останавливайтесь и не ставьте на их столик грязную посуду.

Улыбнитесь, и скажите им, что подойдете к ним через минуту.

- ❖ Мусор и крошки убираются со стола тряпкой оранжевого цвета, которую необходимо хранить в гастроемкости с дез. раствором на нижней полке стейшена официанта.

Пере сервируй стол после ухода Гостя незамедлительно в соответствии со стандартами сервировки стола.



ПРАВИЛА РАБОТЫ С ПОДНОСОМ

Все блюда и напитки выноси на подносе – это безопасно, быстро и красиво;

- ❖ распределяй посуду правильно (центр тяжести должен находиться в центре подноса);
- ❖ сначала снимай легкие предметы и стекло;
- ❖ не ставь поднос на стол Гостя;
- ❖ грязную посуду собирай на поднос;
- ❖ поднос не должен превышать уровень плеча;
- ❖ пустой поднос следует нести в одной руке, опустив его перпендикулярно к полу;
- ❖ поднос нельзя носить двумя руками перед собой, прислонять его к груди, зажимать подмышкой.
- ❖ **ПРАВИЛА ОТКРЫТОЙ РУКИ:** Подавая меню, тебе необходимо соблюдать правило "**Открытой руки**" или правило **«Обними Гостя»** Поэтому официанту предпочтительней стоять справа, чтобы работать сильной рукой.



Стоит отметить, что «правило открытой руки» действует абсолютно во всем, что касается подачи меню, блюд, напитков, уборки со стола и смены приборов.



СЕКРЕТЫ БЕЗУПРЕЧНОГО СЕРВИСА

Приветливое обращение с Гостем, знание меню и выгодных акций для Гостя, поддержание чистоты, скорость обслуживания. Нечто шаблонное, трафаретное, не заключающее в себе ничего оригинального и творческого.

А что же тогда сервис?

Сервис можно назвать комплексом мероприятий, направленных на удовлетворение конкретных потребностей Гостя. Внимание к деталям, уместное предложение, ненавязчивость и гибкость в обслуживании, предвосхищение просьб Гостя.

Культура сервиса, безусловно, основывается на традициях, но традиций не всегда достаточно. Каждый в нашей команде осознает важность предоставления Гостям высококачественного сервиса. В нашей компании созданы определенные стандарты обслуживания, которые мы называем «Пять шагов к безупречному сервису».

Демонстрацией сервиса так же является ваш интерес по итогам обслуживания.

Это касается качества блюд, напитков и самого обслуживания!

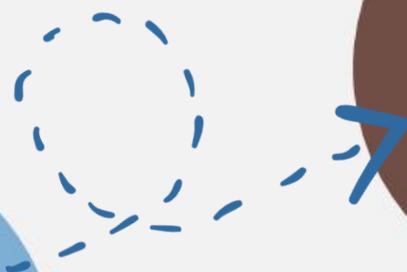
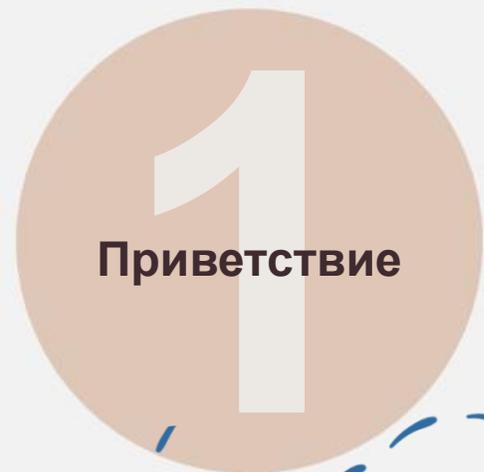
Всегда интересуйся – «Все ли понравилось Гостю»

Сервисом можно как создать репутацию о себе и кофейне, так и разрушить!

Вы выступаете в роли радушного хозяина.

Вы создаёте приятную атмосферу, и поднимаете настроение Гостя.

5 ШАГОВ БЕЗУПРЕЧНОГО СЕРВИСА



ПЕРВЫЙ ШАГ ПРИВЕТСТВИЕ



Все начинается с приветствия и твоей улыбки.

Поэтому, как только Гость появился в поле твоего зрения - установи зрительный контакт и дружелюбно, с искренней улыбкой используй фразы:

"Доброе утро", "Добрый день/вечер", "Добро пожаловать".

Если все сотрудники заняты общением с Гостями, то следует поприветствовать Гостя кивком головы, давая знать, что как только освободишься, обязательно подойдешь к нему.

- Подойди стоит к столику Гостя не позднее 2 минуты.
- Подай меню Гостю, обязательно презентуя актуальное промо-меню.



Пример: "Пожалуйста, наше меню. Обратите внимание на наше промо-меню название меню*."

Рекомендуем попробовать!«

- Меню следует подавать сначала женщинам по старшинству, затем мужчинам в той же последовательности.
- Если Гость с ребенком (до 10 лет), то следует подать маленькому Гостю детское меню и наточенные карандаши. Проверь наличие и качество карандашей до начала смены.
- Если ты видишь, что Гостю с ребенком необходим детский стульчик, обязательно предложи его.

Не забывай поддерживать чистоту стульчика

. Уточни у Гостя, готов ли он сделать заказ сразу.

Пример: "Вы готовы сделать заказ сразу?"

Если Гость не готов сделать заказ, предложи Гостю заказать напиток сразу, пока он выбирает по меню.

Пример: "Пока выбираете, желаете свежесжатый сок, лимонад, минеральной воды?"

Соверши повторный подход к Гостю в течении 3-х минут.



ВТОРОЙ ШАГ

ПРИНЯТИЕ ЗАКАЗА



- Предложи Гостю помощь в выборе блюд и напитков. Акцентируй внимание на новинках меню!
- Расскажи Гостю о составе блюд/напитков, если он об этом спрашивает. Во время принятия заказа используй метод "ёлочки" для выявления предпочтения Гостя.
- В случаях отсутствия заказываемых блюд/напитков Гостем предложи взамен отсутствующего альтернативное блюдо/напиток/доп. или ингредиент.

Безупречное знание меню поможет в легкой коммуникации с Гостем и повышении личных продаж!

- Записывай в блокнот весь заказ Гостя со всеми индивидуальными пожеланиями к его заказу.
- Блокнот и две ручки следует иметь в кармане фартука.
И обязательно предложи Гостю конкретное дополнительное блюдо/напиток. При этом ориентируйся на "Таблицу комбинаторики".
- При заказе Гостем алкоголя/алкогольных напитков, обязательно спроси паспорт Основные документы, удостоверяющие личность (паспорт, водительские права, загранпаспорт, военный билет и временное удостоверение)
- Продажа алкоголя на вынос запрещена!
- При заказе Гостем блюд и напитков, имеющих два варианта объема, задаем уточняющий вопрос. «Вам большой»?



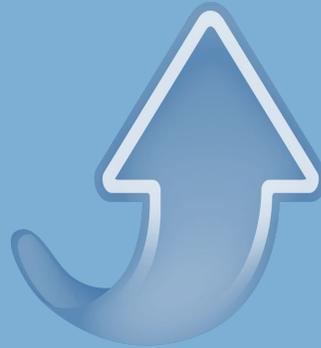
ПРИНЯТИЕ ЗАКАЗА

Применяй и используй инструменты техники повышения продаж:

- Метод «Ёлочки» (выявление потребности Гостя)
- Таблица комбинаторики (к заказу предложи комбинацию блюд и напитков)
- Метод «цепочки»
- Дополнительный ингредиент (смотри предложения во «вкусной тетради»)

Семь правил повышения среднего чека:

- Рассказывай о новинках и акциях
- Предлагай аперитив
- Предлагай дополнительно
- Предлагай повторить напиток (1/3 остатка)
- Предлагай СТМ
- Предлагай напиток на дежестив
- предложи кофе с собой



МЕТОД «ЁЛОЧКА» Выявление потребностей Гостя с помощью альтернативных вопросов.

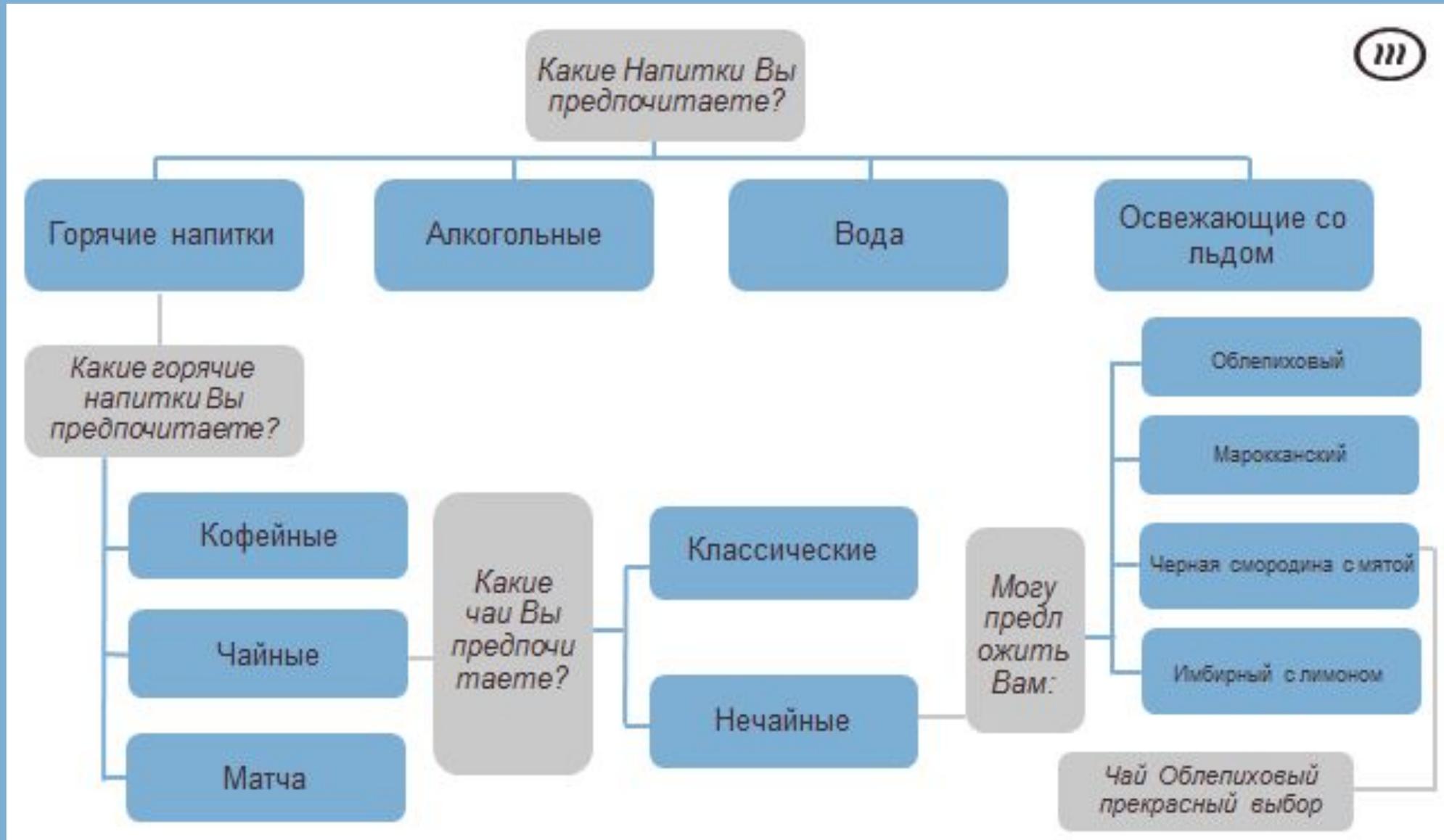


ТАБЛИЦА КОМБИНАТОРИКИ

Предложи блюдо, напиток или десерт к несформированному или частичному заказу.



Заказ Гостя	Дополнительное предложение официанта				
	Напиток	Суп	Салат	Основные блюда	Сладкое
Напиток 		✗			
Суп 		✗			
Салат 		✗	✗		
Основные блюда 		✗		✗	
Сладкое 		✗	✗	✗	✗
Сладкое + суп 		✗			✗
Сладкое + салат 		✗	✗		✗
Сладкое + основные блюда 		✗		✗	✗

ПРИНЯТИЕ ЗАКАЗА



Запрещенные слова и фразы

- ❖ Использовать в вопросе частицу «не», «ли» **например:** «Не желаете добавить свежие ягоды к десерту?»
- ❖ Использовать при описании блюд/напитков слова: «вкусный», «свежий»
- ❖ Употреблять слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами («Супчик», «Десертик», «Водичка»)
- ❖ Использовать слова: «Что-нибудь», «Какой-нибудь», «Что-то» (Какой-нибудь сироп желаете добавить?)
- ❖ Предлагай конкретное блюдо или напиток (смотри «хот лист» или фокусные продажи)
- ❖ Отвечать: "Не знаю", "Я не пробовал", «Мне лично не нравится» на вопрос Гостя о вкусе блюд/напитков»

Знание меню и умение предлагать дополнительные блюда и ингредиенты Гостям - это проявление заботы о Госте. Дополнительные продажи помогают Гостю максимально насладиться нашими позициями из меню, что в свою очередь формирует полный чек, а так же увеличивает прибыль.

После принятия заказа необходимо:

- Уточнить очерёдность подачи любого напитка (подать до или конце приема пищи)
- Повторить заказ
- Поблагодарить Гостя за заказ
- Уточнить у Гостя можно ли забрать меню или оставить
- Спроси у Гостя, пользуется ли он приложением «Шоколадница» (при необходимости окажи помощь)
- Если Гость пользуется приложением, расскажи, что можно оплатить счет в приложении

ТРЕТИЙ ШАГ ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА



- Внеси заказ в РК-7 (укажи блюда, напитки которые необходимо готовить позже).
- За сервируй стол в соответствии с заказом Гостя (столовые приборы необходимо выноси не позднее самих блюд). Гостю важно твое внимание.
- Подай заказ, соблюдая последовательность указанную Гостем, либо по стандарту если Гость не озвучил иного (напиток, салат или суп, горячее блюдо, десерт)
- Визуально проконтролируй на раздаче правильность приготовленного заказа. Пока блюдо находится на кухне, а напиток в баре – за него отвечает повар или бариста. После того, как блюдо или напиток оказались на столе у Гостя – ответственность несешь ТЫ..
- Подача блюд и напитков всегда осуществляется по правилам "открытой руки".
- Презентуй каждое блюдо/напиток при подаче на стол.
- При подаче первого блюда/напитка пожелай Гостю "Приятного аппетита"/ "Приятного отдыха".

Стандарт подачи блюд:

- напитки в течение 5-ти мин., кофе АМЗ - 9 мин
- торты, пирожные, десерты в течение 6-ти мин
- салаты, блинчики, супы, сэндвичи, горячие блюда в течение 10-ти мин
- все блюда/напитки из завтрака/ ланча/ ужина в течение 15-ти минут
- десерт подается не позднее чем через 6 минут с момента подачи последнего основного блюда в заказе, либо через указанное Гостем время



Поддерживай чистоту столов на позиции, будь в зоне видимости Гостя.

ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА



- Во время обслуживания предложи повторить напиток если в чашке у Гостя осталось меньше 1/3. Прояви заботу и внимательность.

Пример: "Вам повторить напиток?"

Соблюдай чистоту и порядок стола во время всего визита Гостя.

Для того чтобы убедиться в том, что доставленные блюда и напитки соответствуют заказу и пожеланию Гостя, сделайте «Чек- бэк»

«**ЧЕК – БЭК**» - обратная связь от Гостя о качестве блюд и напитков.

Важно, чтобы вопрос звучал в положительной установке.

«- Вам понравилось наше (название блюда)»

«Чек- бэк» не делается»:

1. Когда Гость только попробовал блюдо. Дайте Гостю время на получение удовольствия от вкусовых свойств блюда или напитка.
2. Когда Гости заняты, не стоит отвлекать Гостя от важного разговора или дела.
3. На каждое блюдо. Слишком навязчиво и может вызвать у Гостя раздражение.



ЧЕТВЕРТЫЙ ШАГ РАСЧЕТ ГОСТЯ



- Когда Гость изъявит желание рассчитаться, уточни у него, пользуется ли он нашим приложением "Шоколадница"?

Если да, то попроси его назвать КОД из приложения или номер телефона, чтобы авторизировать его в R-Keereg.

Пример: "У вас есть приложение "Шоколадница"? Назовите, пожалуйста, код из приложения, я авторизирую вас".

- Если Гость не пользуется новой программой лояльности, предложи ему установить приложение "Шоколадница".

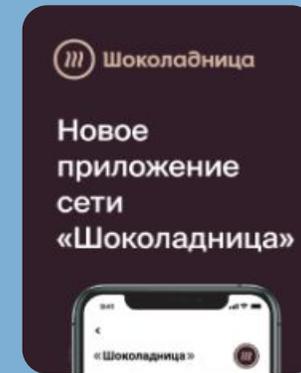
Расскажи выгоды: "Установите приложение "Шоколадница", в подарок Вы получите чашку кофе, а также будете получать кешбек - 10% , накапливать свои бонусы и ими расплачиваться до 50% с чека, так же 200 бонусов в подарок на день рождения

- Уточни способ оплаты счета: наличными либо банковской картой.
- Вынеси счет в чек-буке не позднее чем через 2 минуты.
- предложи Гостю оставить отзыв по QR-коду
- Вернись к Гостю для расчета в течении 3-х минут.
- Спроси разрешения забрать чек-бук для расчета. наличными
- Вынеси фискальный чек в чек буче в течение 4 минут.

Увеличить средний чек, личные продажи можно не только во время принятия заказа, но так же и в шаге «Расчёт»: предложить кофе с собой или СТМ перед тем, как принести Гостю предчек.

Гость, чьи потребности мы удовлетворили, - это довольный Гость.

Удовлетворить потребность – это качественно обслужить Гостя по стандартам!



ПЯТЫЙ ШАГ ПРОЩАНИЕ



Дружелюбно попрощайтесь с Гостем, пригласите посетить нас снова.

- «Будем рады вам снова»
- «Приходите снова»
- «Надеемся вас скоро увидеть»

Подарите гостю свою улыбку ! Прощаться необходимо с каждым Гостем, выходящим из кофейни.

От вас потребуется буквально одна секунда, чтобы одарить этим вниманием Гостя, но память об этом будет длиться всю жизнь. Это единственное, что люди постоянно могут носить, не снимая; это никогда не выйдет из моды. Один размер подходит всем. Это называется улыбкой.

Последние два этапа обслуживания – 4 и 5 шаг – называются этапом сохранения Гостя, потому как именно они формируют последнее впечатление Гостей.

Последнее впечатление порой даже важнее первого, потому что если Гостю в конце что-то не понравится (долгий расчет, неверный расчет, с ним не попрощались), он запомнит именно этот момент, а не вкус блюд, приятную атмосферу и твою улыбку!

Можно быть уверенным, что вы все делаете верно, обслуживая Гостей, но со стороны всегда виднее. Чтобы стать ещё профессиональнее-необходимо постоянно работать над собой, над своими ошибками. Что может нам помочь в этом? В нашей компании есть уникальный инструмент, который поможет нам стать ещё лучше, анализировать свою работу, развиваться, и это - бланк LSR (изучи бланк подробнее)*

Главная цель нашей Компании-довольный Гость!

ЗОЛОТЫЕ ПРАВИЛА В РАБОТЕ ОФИЦИАНТА



- ❖ Искреннее и радушное приветствие
- ❖ Обращайтесь с Гостем вежливо
- ❖ Доброжелательное и доверительное общение
- ❖ Создавайте заботу и проявляйте внимание к деталям
- ❖ Не вовлекайте Гостя в проблемы кофейни
- ❖ Используйте грамотную речь, вежливую интонацию и соразмерную скорость речи
- ❖ Знайте и любите свой «продукт»
- ❖ Думайте о Госте хорошо



НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ



Ситуации бывают разные...

Гостю может что-то не понравиться или мы сделали ошибки в своей работе. Решить нестандартную ситуацию - это всегда возможность нам стать лучше, а Гостю - получить хорошее впечатление.

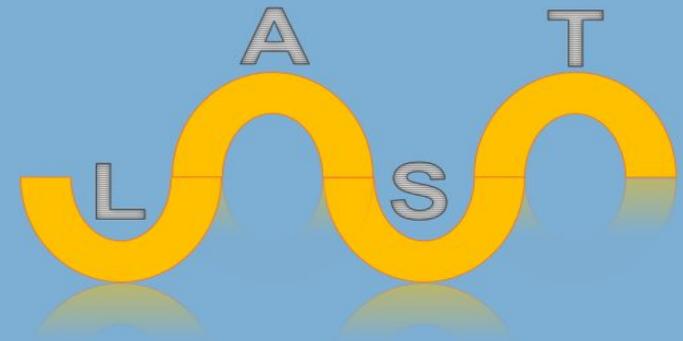
В решении нестандартных ситуаций нам помогает Сертификат №1. Его разработали Территориальные управляющие специального для сотрудников кофеен.

Сертификат №1 – это документ, регламентирующий ваши действия в случае возникновения нестандартной ситуации. Он служит пошаговой инструкцией. В нем содержатся прописанные примеры тех ситуаций, с которыми может в своей практике столкнуться официант или менеджер (или бариста). Действия и фразы, которые необходимо применять для урегулирования вопросов сервиса.

Чтобы конструктивно решить возникшую нестандартную ситуацию следует пойти через алгоритм «LAST». Благодаря четырём последовательным действиям проблему Гостя будет легко устранить

LAST - это аббревиатура из английских слов:

Listen→**Accede**→**Solve**→**Thanks**





Listen - Выслушать. Слушать надо с соучастием!

Чтобы в будущем найти верное решение возникшего вопроса, необходимо на первом этапе конкретизировать недовольство Гостя. Например, если не понравилось блюдо: «Что конкретно вам не понравилось?»

Accede - Присоединиться/извиниться.

Если проблема произошла не по вине кофейни/Компании стоит присоединиться к Гостю эмоционально, чтобы он чувствовал, что его понимают и то, что он говорит, для нас тоже важно. Следует сказать: «Мне очень жаль, что Вам...». Если всё же, вина за персоналом, тогда приносятся извинения от своего лица или всего коллектива: "Приношу **свои/наши** извинения!" И далее Гостю сообщается, как решится его вопрос.

Solve - Решить ситуацию.

Любой вопрос следует решать незамедлительно. Нельзя Гостя заставлять ждать. В лучшем случае ты должен предвидеть ситуацию, чтобы предупредить жалобу. Когда для решения вопроса недостаточно компетенции официанта или бариста, обязательно решением занимается менеджер.

Thanks - Поблагодарить. Поблагодарить ИСКРЕННО!

Благодарить Гостя можно за понимание, за ожидание, за то, что Гость сообщил нам о проблеме и у нас теперь есть возможность исправить и улучшить наш сервис. «Спасибо, что сообщили!»

Гость, обратившийся с жалобой и позволивший её удовлетворить, вероятнее всего, вернётся к нам снова!

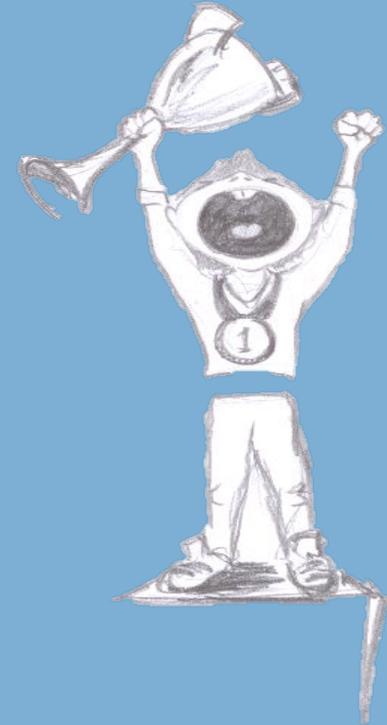
Чтобы Гость не только оставался у нас, но и возвращался вновь и вновь, применяй этот эффективный алгоритм решений нестандартных ситуаций.



ПАМЯТКА ПО РАБОТЕ

- ❖ Знать меню (названия блюд, состав, вкус, сочетаемость).
- ❖ Знать стандарты обслуживания и действовать в соответствии с ними.
- ❖ Уметь вкусно предложить Гостю блюдо, напиток и знать, как увеличить средний чек.
- ❖ Быть внимательным к Гостю и демонстрировать радость от общения.
- ❖ Уметь эффективно действовать в трудной или конфликтной ситуации.
- ❖ Чувствовать себя командным игроком, понимать и разделять общие ценности команды!

Тебя ждет интересный путь свершений, радостных событий, счастливых моментов, благодаря которым ты станешь первоклассным официантом и приобретешь профессию, новых друзей и уважение Гостей!





ПАМЯТКА ПО МАТЕРИАЛАМ

Более подробно материал изучай в следующих курсах Teachbase **

- ❖ «Сан Пин и личная гигиена»
Правила обработки рук
- ❖ «Трудовая дисциплина»
- ❖ «Стандарт внешнего вида»
Форма, правила ухода за одеждой
- ❖ «Вторичные обязанности»
- ❖ Работа с программой R Keeper
- ❖ «Пять шагов сервиса»
Бланк LSR по обслуживанию
Сертификат №1, работа с не стандартными ситуациями



ДОВЕРЯЙ, ДЕЙСТВУЙ, ДОСТИГАЙ и ГОРДИСЬ!