Чек-лист | Эксперт

Официант

Во время всей рабочей смены официант не должен забывать о том, что именно он является лицом заведения и помимо обслуживания гостей на высоком, профессиональном уровне обязан содержать рабочую зону в идеальном состоянии, что бы испытывать гордость за себя, своё рабочее место и заведение в целом!

1. Начало смены

- [ ] **1.1** Приход на работу за 10-15 минут до начала рабочей смены.

  Это время отводится на то, что бы надеть униформу (чистую, приятно пахнущую и разглаженную). У девушек волосы убраны в хвост (собраны). Руки тщательно вымыты с мылом. Сменная обувь чистая, целая и строго закрытого типа.

- [ ] **1.2** Отметка в журнале рабочих смен.

  Проконтролировать запись о приходе на работу в журнале учёта рабочих смен. Заработная плата платиться именно по этому журналу.

- [ ] **1.3** Открытие кассовой смены в терминалах.

  - Открыть смену в POS терминале. - Открыть смену в банковском терминале - Проверить наличие лент в принтерах чеков

- [ ] **1.4** Принятие смены от коллег.

  Провести визуальный контроль за: - Рабочей стойкой официантов (в наличии канцелярские предметы, блокноты для принятия заказов, рабочее место убрано, отсутствуют посторонние предметы). - Меню. Меню целое, не испачканное и презентабельное. - Столами. Столы должны находится в постоянной чистоте, на них отсутствуют крошки, какие либо разводы, салфетница полная и рассервированная, под столами клиенты не оставили подарков в виде жвачек. - Ещё столы. В начале смены они должны быть расставлены согласно схеме зала.

- [ ] **1.5** Принятие смены от коллег #2

- Чек Буки (папки для счёта и денег). ЧекБуки чистые, внутри не осталось старых чеков. - Таблички резерва. Чистые, в наличии и находятся в зоне стойки официанта. - Мебель. Мебель чистая, без отсутствия разводов. В примыкании между спинкой и сидением нет посторонних предметов, крошек, фантиков, жвачек. - Разносы. Чистые, без разводов.

☐ **1.6** Чистый пол

На полу отсутствуют посторонние предметы в виде пищевых отходов, салфеток, песка, мусора и тд. При необходимости указать о замеченном мусоре работнику, отвечающему за чистоту пола.

☐ **1.7** Стоп-лист.

Уточнить у работников кухни и бара какие блюда и напитки находятся в СТОП листе.

2. В процессе смены

☐ **2.1** Встреча гостей

По статистике, 65% гостей приходят в заведение за обслуживанием. Обязательное приветствие вроде "добрый день" и "добрый вечер" с искренней улыбкой на лице - базовое правило, которое располагает к себе человека и сглаживает многие нюансы. - Следующий шаг - предложить человеку присесть. - Подать меню. - Отойти, что бы дать возможность определиться с выбором блюд, если клиент не готов сделать заказ сразу.

☐ **2.2** Обслуживание гостей

После принятие заказа предложить клиенту дополнительные блюда и напитки, которые будут уместны к его заказу. Продажи - наше всё. - После того, как заказ принят забрать меню и вынести приборы. - В процессе обслуживания СВОЕГО столика следить за столом. Своевременно забирать грязную посуду, убирать использованные салфетки, по необходимости обновлять их.

☐ **2.3** Прощание с гостями

- Подать счёт в чекбоксе - Уточнить тип оплаты - Рассчитать стол - Спросить, всё ли понравилось, есть ли какие-то замечания. - Пожелать хорошего дня\вечера и напомнить о том, что мы будем рады снова увидеть нашего любимого клиента. - После ухода гостя убрать всю грязную посуду со стола, протереть стол, посадочное место.

☐ **2.4** Рабочий процесс.

- Использование телефона во время смены не должно вызывать неловких ситуаций. Ситуация, когда гость приходит в заведение а в ответ видит тело, сидящее в телефоне, или болтающее с друзьями и подругами явно не расположит к приятному отдыху. - Помещение зала должно выглядеть идеально всегда и это - прямая обязанность официанта.

3. Сдача смены

- [ ] **3.1** По окончании смены:

Открыть пункт "начало смены" и перед уходом сделать всё так, что бы твой коллега пришёл на работу и получал удовольствие от рабочего процесса, а не выяснял отношения со сменщиком или руководством.

Уважаемые коллеги!Прошу Вас всегда помнить о том, что вы работаете в заведении с душой, получая заработную плату за свой труд, своё время и силы. Атмосфера в коллективе и в заведении зависит именно от тебя.Я очень надеюсь, что ты будешь помнить эту простую истину всегда. Любой гость вошедший в зал, желает встретить тёплую и приветственную улыбку. Вы обязаны проводить его, как самого лучшего друга, к выбранному столику, предложить меню, ненавязчиво порекомендовать самые вкусные и аппетитные блюда, а так же проследить, что бы они подавались вовремя, в заявленной комплектации и эстетично выглядели, что бы на столе гостя был порядок и чистота, что бы не копилась грязная посуда.Хотелось, что бы вы были рады провести рядом с гостем эти несколько минут или часов, что бы его день стал хотя бы чуть чуть лучше, что бы он вспоминал о вас и нашем заведении только с добротой в душе и улыбкой на лице и с горящим желанием вернуться к вашему обслуживанию снова! Пожалуйста, не проходите мимо своего коллеги если ему нужна помощь. Если Вы видите, что на столе вашего товарища появилась грязная посуда - помогите. Если вы видите, что на пол упала салфетка, не нужно вызывать уборщицу. Проявляйте разумную инициативу и увидите плоды своих действий.

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: https://checklists.expert

как это убрать?