



Внутренний чек-лист Администратора Night City

Уважаемые коллеги, этот чек-лист создан для облегчения работы Администратора. Он позволит более результативно и точно работать на смене нашего Заведения. В пунктах прописаны важные действия для создания максимального комфорта Гостей и Вашей работы.

1. Подготовка к открытию смены:

- Администратор приходит на работу за 20 минут до начала рабочей смены
За это время привести себя в порядок, надеть бейджик и рабочие часы и подготовить смену к открытию.
- Проверка состояния зала
- Каждый уголок проверяется на наличие пыли и сколов. - Каждый квадратный сантиметр мебели осматривается на наличие пятен или крошек в щелях, жвачек, оценивается целостность каждого предмета. - Проверить всё освещение. - Проверить кнопки вызова, чтобы всё у всех работало.
- Проверить все зеркала
Не должно быть подтеков, отпечатков пальцев и т.д. Нужно рассмотреть под разными углами стеклянные поверхности, так как с одного ракурса можно не заметить косяк, который будет виден с другого.
- Проверка туалетов
Идеальную чистоту унитаза с любого ракурса, наличие мыла, бумаги и других обязательных комплектующих, все работает исправно. Стены, зеркала в идеальном состоянии.
- Проверка холодильного оборудования

Чистота холодильников как внутри, так и с наружи. Мойка, чистота полок и бутылок.

Проверка посуды

Посуда/бокалы натерты, ложки/вилки чистые, все необходимое из расходников подготовлено.

Проверка внешнего вида сотрудников

Наличие чистой, выглаженной формы, бейдж, чистая обувь, рабочие часы.

Проверка интернета и всех приставок.

Проверить, чтобы все исправно работало, чтобы все джойстики были заряжены, а все приставки были чистыми.

Проверка бронеи и отзывов (Whatsapp, inst, telegram, 2ГИС).

Не забывать перезванивать на пропущенные вызовы.

2. Рабочая смена

Администратор постоянно находится в зале и контролирует работу с гостями с момента входа и до момента выхода.

Администратор должен встречать гостя, принять вещи в гардероб (по сезонам), перечислить все места куда посадить гостя, дать меню, рассказать про кнопки вызова сотрудников, про акции (если имеются), предупредить сотрудников о том, что в зале гости и следить за их дальнейшим ходом работы. Не забывать включать вытяжки. Администратор обязан обладать информацией и если гостей что-то не устроило, то просто должен решить эту проблему до того, как гость покинет заведение.

Также Администратору необходимо знать заказы каждого стола, для этого ему достаточно просматривать «столы» в rkeeper — так он лучше понимает, что происходит на столах.

В течении дня администратор следит за чистотой и порядком. Точно так-же как при открытии, администратор ни на секунду не забывает о всех перечисленных позициях.

- Администратор всегда плотно работает с персоналом, корректирует, направляет и помогает им по необходимости. Администратор создает правильную психологическую обстановку в коллективе, что отображается на работе.

- В течении дня администратор контролирует каждый счет, прежде чем его вынести гостю за стол. Администратор смотрит на правильность оформления счета, количество гостей, наличие скидки.

3. Другие функции в течении рабочего дня

- Мониторинг социальных сетей, контроль отзывов

- Мониторинг и анализ конкурентов
Какие проходят акции, спец.предложения, мероприятия и т.п. , сопоставление с нашим предложением.

- Анализ отзывов конкурентов
Для того, что бы знать, как делать не нужно и на что обращают внимание гости.

- Налаживать дружеские отношения в коллективе
Не допускать ссор, обсуждений гостей, пытаться решить все проблемы мирным путем.

4. Заккрытие смены

- Проверьте, чтобы все клиенты покинули бар

- Оформление финансов
- Сверить выручку с заказами и платежами.

- Важно передавать всю информацию по смене
Технические вопросы, новые темы, в общем все то, что необходимо знать администратору следующей смены. Также передавать все комментарии от гостей по работе ресторана и о блюдах. Нам важно знать все комментарии гостей. Так мы можем лучше ориентироваться в вопросе понимания потребностей гостей. Передача

информации – это важный элемент, это связующее звено текущего и последующего дня.

Бар обязан закрываться убранным, каждый сотрудник сдает администратору свои рабочие места перед уходом.

Визуальный осмотр зала перед закрытием

- Проверка стульев, диванов, столов, телевизоров и тд. - Выключить все вытяжки, все телевизоры и приставки, музыку, весь свет. - Проверить, чтобы все джойстики были на зарядке, все часы были поставлены на зарядку.

Спасибо за работу!!! Спокойной ночи))

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

как это убрать?