



Чек-лист 1 день наставничества. Вечерний Бадди

1 день вечерней стажировки

Знакомство

- Познакомься, расскажи о том, сколько здесь работаешь, расспроси о том чему удалось научиться на утренней стажировке.

Сервировка

- Покажи где находятся бокалы (не только шкаф), продемонстрируй на пустом столе то, как мы сервируем стол на вечерний сервис. Расскажи об оптимальной последовательности действий, покажи как "не надо".
- Расскажи про правила взаимодействия с конфликтными гостями (можно/нельзя, поясни какие вопросы решаются только через администратора).

Работа в Айко

- Покажи как заносить заказ: категории блюд, курсы подачи, работа с алкогольными позициями, разлив/бутылка, комментарии к позициям.
- Рассказать про тайминг выдачи блюд в будни/выходные/ с доставкой/ в праздники/ по предзаказу

- Дай поработать со счетами, касса, терминал, наличные, под контролем.

Самовынос

- Покажи, как оформляется заказ на самовынос, поясни тонкости работы, обозначь возможные ошибки.
- Покажи как собирать заказ, где выходят наклейки, накладные.

Приложение "Престо"

- Расскажи, что сотрудники не имеют права пользоваться приложением.
- Подробно пошагово пройди со стажером по инструкции к приложению для сотрудника, дай почитать инструкцию для пользователя.
- Расскажи какие ошибки часто совершают неопытные официанты при работе с приложением, какие вопросы задают гости.

Акции

- Расскажи про акцию на самовывоз.
- Расскажи про различные ухищрения с акциями, которые часто хотят проделать гости.
- Расскажи про акцию в день рождения. Поясни, что с баллами в приложении данная акция не пересекается.

Прием заказа

- Проговори шаги обслуживания, сделай акцент на самых "часто пропускаемых шагах сервиса", поясни важность.
- Расскажи про доп. продажи, как их делать легко и не стесняясь.

Работа в зале

- Обслуживание парой, стажер работает "хвостиком".
- Дай задание уносить использованную посуду (спрашивая разрешения) со стола гостей в своей зоне.
- Поясни стажеру про продажу алкоголя. а именно как мы поступаем если человеку на вид младше 25, как вести себя с гостями в алкогольном опьянении, где находится тревожная кнопка.
- В конце смены стажер договаривается о следующей стажировке (на вечернюю смену, к тебе).

Подготовка зала

- Расскажи как наполняются шкафы, покажи как полировать посуду, поясни когда мы это делаем.
- Поясни как зал подготавливается к закрытию, сбор сахарниц, соусников, салфетки.