



Чек лист. Гости на банкет Гагаринский.

Сегодня вы станете частью нашего маленького приключения, целью которого является улучшение качества обслуживания и уровня предоставляемых услуг. Ваша роль в этом приключении крайне важна, ведь именно благодаря вашим отзывам и предложениям мы сможем стать лучше и сделать каждый визит наших гостей незабываемым. Пожалуйста, будьте открыты и честны в своих оценках и комментариях. Ваше мнение поможет нам стать лучше и сделать ваш следующий визит ещё более приятным.

1. Прибытие в Развлекательный центр. Гости на банкет.

- ☐ Вас встретили на входе.

Менеджер на входе Вас встретил

- ☐ Вас поприветствовали. Вас ждали. С вами познакомились. Вам представились.

Менеджер или сотрудник Вас поприветствовал. Он вас ждал, и вам представился.

- ☐ Знакомство с менеджером

Вам представился менеджер и сообщил, что будет вести ваше мероприятие, следить за проведением мероприятия, и что также Вас будет рассчитывать именно он.

- ☐ С вами подписали документы.

Вы подписали смету и договор по празднику при встрече.

- ☐ Менеджер узнал, есть ли у вас вопросы по вашему мероприятию. Сориентировал Вас по таймингу.

Менеджер показал вам тайминг вашего мероприятия. Узнал есть ли у вас вопросы по мероприятию. Пожелал хорошего праздника.

- ☐ Знакомство с официантом.

Вас познакомили с вашим официантом. Вас проводили до места Вашего празднования.

☐ Официант забрал цветы

Официант забрал у вас цветы. Были предоставлены сразу вазы.

Как проходила программа

☐ Выход аниматоров

Аниматоры вышли вовремя.

☐ Костюмы ведущих

Костюмы ведущих опрятные, чистые. Соответствуют вашему заказу

☐ Игра в лазертаг

На лазертаге ведущие находились на арене. Смотрели за детьми, следили за игрой.

☐ На лазертаге детям раздали воду

На лазертаге была приготовлена вода. Ведущие раздавали воду.

☐ Дам машины

На лазертаге запускались дым машины

Обслуживание официанта на банкете

☐ Стол для детей

Дети пришли за накрытый стол. Все напитки и еда были вынесены ко времени

☐ Сервировка соответствовала вашему заказу.

Сервировка полностью соответствовала вашему заказу. Шары были надуты ко времени вашего прихода за стол.

☐ Обслуживание официанта

Официант ухаживал за детьми на протяжении всего приёма пищи.

☐ Вынос торта

Официант вынес торт вовремя, ко времени заявленному в смете. Торт выносился под музыку, свет был приглушен.

☐ **Подача торта**

Подача торта была сразу после поздравительной части. Торт был разрезан в поле вашего зрения.

☐ **Торт стоял всё время в вашем поле зрения.**

После подачи торта, оставшийся торт оставили рядом с вами. Нож со стола раздачи был убран.

☐ **Окончание застолья**

По окончании времени вашего застолья, вам предложили упаковать с собой еду и торт. Официант упаковал всё сам, и передал вам.

☐ **Подготовка к расчёту**

Официант предложил Вам предложить подойти и рассчитаться на кассе за банкет. Либо ответил на ваш вопрос, можно ли рассчитаться и вам официант помог с данным вопросом.

Работа менеджера на банкете

☐ **Расчет с менеджером**

Менеджер при расчете поинтересовался, как у Вас прошло мероприятие.

☐ **Внешний вид менеджера.**

Сотрудник выглядел презентабельно. В соответствии с описанием с данной должности.

☐ **В течении праздника к вам подходил менеджер**

В течении праздника менеджер интересовался у Вас: "Всё ли у Вас хорошо"....

☐ **Все вопросы касающиеся банкета были решены.**

Проблем никаких не было. Если были решались сразу оперативно и не влияли на праздник и настроение в целом.

Касса ресепшн игровая зона

- ☐ Вас поприветствовали.

Когда вы подошли к кассе ресепшн, вас поприветствовали.

- ☐ Узнали о ваших потребностях, желаниях, предложили помощь.

Когда Вас поприветствовали, у вас поинтересовались о ваших потребностях, желаниях.

- ☐ Вам рассказали про наши услуги.

Когда у вас узнали о ваших желаниях, вам рассказали про наши услуги.

- ☐ Покупка игровой карты.

Когда вы покупали игровую карту вам рассказали про цены на аппараты, про акции, что при пополнении на определённые суммы у вас на карте прибавляется бонус. Также рассказали что при покупке на 1000 руб., вы можете оставить отзыв и получить от нас бонус на игровую карту.

- ☐ Вам пожелали хороших игр.

После покупки, вам пожелали хороших игр.

- ☐ Вам помогали при затруднениях включения игр на аппаратах.

При играх на аппаратах у вас не возникло проблем с их включением, а если возникло вам сразу помогли, вы не прибегали к поиску сотрудника.

- ☐ Сотрудник был учтив, внимателен, опрятен.

Сотрудник был учтив, внимателен, опрятен.

- ☐ Сотрудник на кассе вел беседу с Вами стоя.

Сотрудник на кассе вел беседу с Вами стоя. Не вёл беседу сидя на стуле.

- ☐ Внешний вид сотрудника

На сотруднике была форменная одежда. Инструктор (оранжевая футболка либо черная футболка без принтов, черный низ, черная обувь, наличие бейджа)

Покупка дорожки в боулинге или заранее

забронированная дорожка.

☐ Вас поприветствовали

Когда вы подошли к кассе боулинга, вас поприветствовали.

☐ Вам рассказали о ценах.

Вам рассказали о ценах.

☐ Вам рассказали об акциях, до оплаты боулинга.

Вам рассказали об акциях на боулинге, до того как вы оплатили дорожки в боулинг.

☐ Вам рассказали, про пополнение игровой карты на боулинге.

Когда Вас рассчитывали, вам рассказали, что на боулинге после окончания игры, можно пополнить игровую карту и после поиграть в игровые аппараты.

☐ Вам предложили бахилы, рассказали о местоположении обуви и правила куда забираем обувь после того, как переобулись. Подсказали, где находится Ваша дорожка.

Вам предложили бахилы, рассказали о местоположении обуви и правила куда забираем обувь после того, как переобулись. Подсказали и показали, где находится Ваша дорожка.

☐ Вызов официанта на дорожку

Вам рассказали, что для вызова официанта при необходимости нажимаем кнопку вызова на консоли.

☐ Вам пожелали хорошей игры.

После того как вы всё оформили на кассе, вам пожелали хорошей игры.

☐ Сотрудник был учтив, внимателен, опрятен

Сотрудник был учтив, внимателен, опрятен

☐ Сотрудник на кассе вел беседу с Вами стоя.

Сотрудник на кассе вел беседу с Вами стоя, не вёл беседу сидя на стуле.

☐ Внешний вид сотрудника

На сотруднике была форменная одежда. Инструктор (оранжевая футболка либо черная футболка без принтов, черный низ, черная обувь, наличие бейджа)

Обслуживание официанта на боулинге.

☐ Чистота у дорожки

На вашей дорожке стол был чистый. Диваны были чистые. Полы чистые.

☐ Сервировка стола

На столе стояли специи, оформленная с салфетками, менажницы.

☐ Меню на столе

За столом была возможность ознакомиться с меню до прихода официанта: (меню выложено аккуратно на столе) меню блюд, меню напитков, меню десертов.

☐ К вам подошёл официант.

Вас ждал официант/В течении трёх минут к Вам подошёл официант. Ва не заставил ждать официант.

☐ Меню чистое

Меню чистое, не помятое, без физических повреждений и потертостей.

☐ Принятие заказа

Вам предложили помощь в выборе. Точность и полнота заказа вас удовлетворила. Вам озвучили время подачи напитков и время подачи блюд.

☐ Работа официанта

Официант приносил блюда с подносом. Приносил напитки и блюда на подносе, уносил грязную посуду на подносе.

☐ Подача блюд и напитков

Температура подачи соответствовала всем блюдам и напиткам. Подача происходила во время.

☐ Посуда была без сколов

Посуда была без сколов. Ножи и вилки не погнутые, всё соответствовало приличному

виду.

☐ Вам уделяли внимание

В течении всей игры за вами ухаживали, убрали грязную посуду, грязные салфетки.

☐ По окончании напитков и блюд, интересовались о повторении блюд.

По мере того как заканчивались напитки и блюда, вам предлагали повторить.

Предлагали попробовать что то другое.

☐ До окончания игры за 10 минут, Вас предупредили об истекающем времени и спросили о разрешении принести счёт.

За 10 минут до окончания дорожки, вас предупредили об истекающем времени и спросили разрешении принести счёт. Убрали лишнюю посуду.

☐ Вам принесли счет и поинтересовались, всё ли вам понравилось

Вам принесли счет и поинтересовались, всё ли вам понравилось

☐ Официант был учтив, внимателен, опрятен.

Официант был учтив, внимателен, опрятен.

☐ Внешний вид официанта

На официанте была форменная одежда. Черная рубашка (не подвёрнутые рукава), черные брюки (не подвернутые штанины), щиколотки закрыты, черная обувь, наличие бейджа).

Внешний вид барменов.

☐ Бармен был опрятен.

Бармен был опрятен, учтив(если был контакт)

☐ Внешний вид бармена

Бармен был в форменной одежде. Черная футболка, черные брюки (не подвернутые штанины), щиколотки закрыты, черная обувь, наличие бейджа).

Интерьер и порядок

☐ При входе был порядок

При входе был порядок. Диваны чистые. Полы чистые. Стены чистые.

☐ Порядок в игровой зоне

Игровая зона. Аппараты чистые. Полы чистые. Стены чистые.

☐ Рабочее состояние аппаратов

Все аппараты работают. Те аппараты что не работают, на них стоит(висит) табличка: Аппарат временно не работает.

☐ Порядок барной зоны

Барная зона. Полы чистые. Стены чистые. Мебель (столы и кресла) расставлены красиво. Все столы чистые, с салфетницами оформленными, с чистым меню.

☐ Порядок зоны кафе.

Зона кафе. Полы чистые. Стены чистые. Вся мебель расставлена красиво и аккуратно. Все столы чистые, с салфетницами оформленными и менажницы, с чистым меню.

☐ Порядок ресепшенов

Стойки ресепшенов: при входе гардероб, при входе ресепшн, на лазертаге, барная стойка, стойка боулинга. Стойки чистые, рекламная – печатная продукция разложена аккуратно. Заламинированная продукция не помятая, целая. Тейбл тенты или демоверсии чистые, не поломанные.

☐ Рекламная стойка – парус

Рекламная стойка – парус: в полном порядке, вся заполнена, нет пустых карманов, продукция аккуратно расставлена.

☐ Лазертаг арена и брифинг чистые.

Лазертаг арены и брифинг чистые, без крупного мусора. В брифингах не висит бумага после бум шоу.

Санузлы

☐ Пол чистый

Пол чистый. Без разводов.

☐ Стены чистые

Стены чистые. Кафель чистый.

☐ Двери чистые

Двери чистые. Ручки везде целые

☐ Чистота раковин

Раковины чистые, без подтеков снизу.

☐ Диспенсеры для жидкого мыла

Диспенсеры полные. Все диспенсеры в наличии

☐ Туалетная бумага есть

Туалетная бумага есть

☐ Бумажные полотенца есть

Бумажные полотенца есть

☐ График уборки

График есть, заполнен по времени. В наличии росписи как и клининга так и менеджера.

Общее впечатление о посещении

☐ По приходу и уходу, все сотрудники, что Вас встречали, приветствовали Вас и прощались с Вами.

По приходу и уходу, все сотрудники, что Вас встречали, приветствовали Вас и прощались с Вами. У вас впечатление, что все рады вас видеть.

☐ Отличное впечатление от посещения.

Вам всё понравилось. Внимание и работа сотрудников, чистота и порядок, поданные блюда и напитки.

☐ Порекомендуете нас Вашим друзьям.

Порекомендуете нас Вашим друзьям.

Благодарим вас за посещение нашего развлекательного центра и за то, что нашли время поделиться своими впечатлениями. Мы ценим ваше мнение и стремимся постоянно улучшать качество обслуживания и уровень предоставляемых услуг. Если у вас есть какие-либо пожелания или предложения, пожалуйста, не стесняйтесь поделиться ими с нами. Мы будем рады услышать вашу обратную связь и учесть её в нашей работе. Спасибо за то, что выбрали нас!

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

как это убрать?