



## Официант Счастье работа с гостями

Ключ к успеху и получению прибыли в ресторанном бизнесе- это вкусная еда и отличный сервис . И оба эти пункта неразделимы. Вы всегда в первую очередь должны заботиться о своей репутации и пожеланиях клиентов. И сегодня в данном чек-листе будет речь о повышении качества обслуживания ваших гостей путем роста личной эффективности официантов. Поехали

### Работа с гостями

#### Вводное слово

*Обслуживание гостей в ресторане считается главным фактором успеха всего заведения. На экономические показатели заведения общественного питания влияет любой жест, движение или сказанное официантом слово. Часто человек помнит не о некачественной еде, а о плохом обслуживании. Именно идеальное обслуживание - серьезный источник прибыли не только ресторатора, но и самого официанта. Этот чек-лист - предназначен для повышения профессионализма любого официанта*

#### Помнить, одну истину, что ресторан больше нуждается в гостях, чем гости в заведении, особенно в постоянных гостях

*В данном случае работает законы спроса - предложения. В России огромное разнообразие заведений, поэтому удержать клиента в первую очередь необходимо со стороны качественного обслуживания официанта*

#### Находить индивидуальный подход к каждому

*Разным гостям - разное обслуживание, подстраивать необходимо темп и тембр голоса, ваши движения, манеру общения*

#### При встрече гостей

*При входе в заведение, официант обязан встретить гостя! Поприветствовать! При наличии верхней одежды, попросить оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вести приятный диалог Например: Как Вам будет удобно расположиться - в общем зале, или*

*Вы любите тишину? Вы впервые у нас? Кто посоветовал Вам наш ресторан?*

- Проводить гостя к столу, в зависимости от количества гостей, наличия брони.

*Официант обязан знать наличия брони на столы(даже если работает не в гостевом зале). Пока вы идете к столу у тебя есть возможность начать непринужденный разговор, тем самым позитивно настроить гостя. Взять с собой нужное количества меню основное(дополнительное), меню наитков*

- Правильно подать меню

*Подойти с удобной для гостя стороны(например два гостя сидят на диване, встаете не против них, четыре гостя, встаем с торца стола, двойная посадка. встаем с левой стороны от каждого гостя) и подать меню в раскрытом виде, в первую очередь дамам, затем мужчинам.*

- Рассказать гостю о специальных блюдах или что то порекомендовать. Сказать про наличие кнопки расположенной на шкатулке, которая предназначена для вашего удобства

*Общайтесь с гостями, это увеличит количество и качество заказа а также увеличит шансы в больших чаевых*

- Качественно принять заказ, задать уточняющие вопросы

*Примерное время изучения меню гостем 3-5 минут, через это время вы должны подойти к столу, и уточнить у гостя готов ли он сделать заказ, если нет то предложить порекомендовать блюда. Уточнить, требуется ли хлеб, подавать напитки сразу или после еды и другие уточнения по блюдам*

- Проговорить с гостями сделанные ими заказ. После чего, предложить забрать меню.

*Говорим четким голосом спокойным тембром голоса*

- Разложить приборы в деревянные стаканы, и сразу же подать на стол

*Все столовые приборы надо брать за ручки, а не за «рабочую» поверхность*

- Напитки. Подача напитков на стол сразу, крайнее время подачи 8-10

минут после принятия заказа. Также не забываем про хлебные корзины, которые нужно отдать до подачи блюд.

*Во первых это скрасит ожидания блюда. Во вторых пустой стол на подсознании дает понимание что прошло много время а ему так и не вынесли блюдо.*

### Забор блюда с кухни

*При заборе тарелки с кухни официант должен знать с какого стола данное блюдо. Тарелку надо держать следующим образом: четыре пальца находятся под тарелкой, а первый (большой) палец слегка возвышается над ее краем. К внутренней стороне тарелки прикасаться нельзя! Блюдо должно соответствовать тех карте, не допустимо отдавать блюдо с подтеками (брызгами).*

### Подача блюда

*Ставить любую посуду на стол нужно так, чтобы она не издавала никакого звука — то есть, аккуратно и бесшумно. При подаче блюда проговариваем название блюда например: Ваш салат Цезарь, приятного аппетита.*

### Грамотно разговаривать и улыбаться

*Быть вежливым и культурным, всегда доброжелательным, даже если вы заранее знаете, что гость не оставит чаевых.*

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

как это убрать?