



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 корзинки, 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?