



## КЛН Официант

Кто оценивает\дата\

### Встреча Гостя

- Внешний вид соответствует стандартам да\нет

*Внесите комментарий:*

- Здоровается с улыбкой со всеми гостями и отдельно с ребенком да\нет

*Внесите комментарий:*

- Представился Я - Имя, Ваш официант

*Внесите комментарий:*

- Держит зрительный контакт с Гостем

*Внесите комментарий:*

- Предлагает аперетив с учетом ГО листа (если не) сделала хостес

*Внесите комментарий:*

- Забивает аперетив

*Внесите комментарий:*

- Приносит аперетив в течении 5 минут

*Внесите комментарий:*

- Использует технику Small Talk

*Внесите комментарий:*

- Общение с Гостем ведется в партнерской и вежливой форме

*Внесите комментарий:*

## **Принятие заказа**

- Использует описание используя информацию из FoodBook

*Внесите комментарий:*

- В разговоре использует жесты и мимику

*Внесите комментарий:*

- Использует го лист продажи

*Внесите комментарий:*

- Использует воронку продаж

*Внесите комментарий:*

- Произносит личную рекомендацию "Мы очень советуем Вам попробовать наши закуски, таких нет больше нигде.... "

*Внесите комментарий:*

- Использует техники продаж

*Внесите комментарий:*

- Уточнение курс подачи

*Внесите комментарий:*

- Уточнение время приготовления

*Внесите комментарий:*

- Дублирует заказ

*Внесите комментарий:*

- Корректно заносит заказ в айко

*Внесите комментарий:*

Уверенно отвечает на вопросы по меню

*Внесите комментарий:*

Рекомендует к блюду вкусное дополнение

*Внесите комментарий:*

Не использует уменьшительно-ласкательные слова и суффиксы в отношении взрослых

*Внесите комментарий:*

Верно склоняет слова "Цыпленок Корнишон, а не Корнишона"

*Внесите комментарий:*

Предложил забрать меню со стола сервисной фразой " Меню заберу, когда оно будет нужно. я буду рядом/заберу меню, чтобы не мешало"

*Внесите комментарий:*

Указывает спец запросы Гостя в комментарии в заказе (если не противоречит кухне)

*Внесите комментарий:*

## **ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЯ**

Сервирует стол (приборы, бокалы)

*Внесите комментарий:*

Подача напитков и хлебной корзины

*Внесите комментарий:*

Производит розлив напитков

*Внесите комментарий:*

Подает блюда по курсам/по желанию гостя

*Внесите комментарий:*

- Собирает обратную связь по принесенным блюдам через вкус "Что Вы почувствовали, когда попробовали...? Какой вкус Вы ощутили?"

*Внесите комментарий:*

- Своевременно убирает со стола пустую/лишнюю посуду

*Внесите комментарий:*

- Предлагает повторить, обновить напитки

*Внесите комментарий:*

## **Расчет гостя**

- Собирает обратную связь по посещению, например "Что у нас Вам больше всего понравилось?"

*Внесите комментарий:*

- Спрашивает про приложение Сберфуд

*Внесите комментарий:*

- Предлагает блюда/напитки с собой

*Внесите комментарий:*

- Расчет, уточнение тип оплаты

*Внесите комментарий:*

- Приглашает гостей на МК

*Внесите комментарий:*

- Подарить ребенку шарик и печенье

*Внесите комментарий:*

- Провожает гостя до выхода, с улыбкой и установив зрительный контакт прощается "Будем ждать Вас снова"

*Внесите комментарий:*

- Не убирает свой стол, весь фокус на уходящего гостя

*Внесите комментарий:*

Уборка стола в исходное положение в течение 3 минут

*Внесите комментарий:*

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

как это убрать?