



КЛН Официант

Кто оценивает\дата\

1. Встреча Гостя

- 1.1** Внешний вид соответствует стандартам да\нет
Внесите комментарий:
- 1.2** Здоровается с улыбкой со всеми гостями и отдельно с ребенком да\нет
Внесите комментарий:
- 1.3** Представился Я - Имя, Ваш официант
Внесите комментарий:
- 1.4** Держит зрительный контакт с Гостем
Внесите комментарий:
- 1.5** Предлагает апперетив с учетом ГО листа (если не) сделала хостес
Внесите комментарий:
- 1.6** Забывает аперетив
Внесите комментарий:
- 1.7** Приносит аперитив в течении 5 минут
Внесите комментарий:
- 1.8** Использует технику Small Talk

Внесите комментарий:

- 1.9** Общение с Гостем ведется в партнерской и вежливой форме

Внесите комментарий:

2. Принятие заказа

- 2.1** Использует описание используя информацию из FoodBook

Внесите комментарий:

- 2.2** В разговоре использует жесты и мимику

Внесите комментарий:

- 2.3** Использует го лист продажи

Внесите комментарий:

- 2.4** Использует воронку продаж

Внесите комментарий:

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

Внесите комментарий:

- 2.6** Использует техники продаж

Внесите комментарий:

- 2.7** Уточнение курс подачи

Внесите комментарий:

- 2.8** Уточнение время приготовления

Внесите комментарий:

- 2.9** Дублирует заказ

Внесите комментарий:

- 2.10** Корректно заносит заказ в айко

Внесите комментарий:

- 2.11** Уверенно отвечает на вопросы по меню

Внесите комментарий:

- 2.12** Рекомендует к блюду вкусное дополнение

Внесите комментарий:

- 2.13** Не использует уменьшительно-ласкательные слова и суффиксы в отношении взрослых

Внесите комментарий:

- 2.14** Верно склоняет слова "Цыпленок Корнишон, а не Корнишона"

Внесите комментарий:

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

Внесите комментарий:

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

Внесите комментарий:

3. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЯ

- 3.1** Сервирует стол (приборы, бокалы)

Внесите комментарий:

- 3.2** Подача напитков и хлебной корзины

Внесите комментарий:

- 3.3** Производит розлив напитков

Внесите комментарий:

- 3.4** Подает блюда по курсам/по желанию гостя

Внесите комментарий:

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

Внесите комментарий:

- 3.6** Своевременно убирает со стола пустую/лишнюю посуду

Внесите комментарий:

- 3.7** Предлагает повторить, обновить напитки

Внесите комментарий:

4. Расчет гостя

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

Внесите комментарий:

- 4.2** Спрашивает про приложение Сберфуд

Внесите комментарий:

- 4.3** Предлагает блюда/напитки с собой

Внесите комментарий:

- 4.4** Расчет, уточнение тип оплаты

Внесите комментарий:

- 4.5** Приглашает гостей на МК

Внесите комментарий:

- 4.6** Подарить ребенку шарик и печенье

Внесите комментарий:

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

Внесите комментарий:

- 4.8** Не убирает свой стол, весь фокус на уходящего гостя

Внесите комментарий:

- 4.9** 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?