



## Чек-лист по повышению личной эффективности официантов

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!

### фокусироваться на гостеприимстве

*Каждый официант должен считать посетителя гостем, да-да именно гостем и забудьте слово «клиент». Вспомните, как вы относитесь к своим гостям дома, перенесите это отношение на работу и вас ждет успех!*

### составить план чаевых

*Многие официанты ставят для себя ежедневную цель заработка, и очень расстраиваются, если в конце рабочей смены не выполняют свой план, а это отражается на их настроении и атмосфере ресторана. Решить эту проблему можно путем планирования своих доходов не на день, а на две недели или месяц.*

### находить индивидуальный подход

*Официант должен знать, какая целевая аудитория заведения, где он работает, и что эти люди ожидают от сотрудников. Найдите индивидуальный подход к каждому гостю, а зная целевую аудиторию, вы легко сможете сопоставить ее со средним чеком у вас в заведении и действительно понравится гостям.*

### не использовать дежурные фразы

*Многие посетители хотят услышать рекомендации относительно меню, и не стоит для этого случая иметь десяток заготовленных фраз. Общайтесь с посетителями, используя как можно меньше наигранных улыбок и заезженных фраз.*

## грамотно продавать дополнительные блюда

*Очень хороший способ продаж- это предложение выбора. У вас в меню, наверняка есть позиции, которые продаются не самым лучшим образом. Не стоит забывать, что когда люди спрашивают вас или просят совета, они хотят услышать именно ваше мнение, а не менеджера продаж.*

## научиться работать в команде

*Проблемы с расписанием и ненормированным графиком, который постоянно меняется- это обычно дело в сфере обслуживания. Но старайтесь не делать из этого большой проблемы. Ваше настроение отразится не только на ваших чаевых, но и на людях с которыми вы будете работать в этот день.*

## оставаться спокойным и расслабленным

*Как сохранить спокойствие, в час пик? Игнорируйте панику, которую будут поднимать ваши коллеги. Станьте хорошим примером, и покажите, что даже с полным завалом и огромным количеством заказов вы остаетесь хорошим работником.*

## делать комплименты коллегам

*Сделав простой комплимент повару о его внешнем виде, вы увидите, насколько лучше он будет себя чувствовать ,и поверьте, работать с ним станет намного комфортнее. Учитесь общаться с людьми. Говорить приятные вещи очень просто, а взамен вы получите отличное настроение и рабочую атмосферу.*

## обслуживать все столики одинаково

*Не стоит расслабляться и забивать на одинокого гостя за дальним столиком. Во-первых, все люди делятся своими впечатлениями с друзьями, и ваш гость может оставит негативный отзыв о вашем ресторане, и непосредственно о вашем обслуживании, а во-вторых это ваша репутация.*

## всегда быть на позитиве

*Позитивный настрой поможет вам полюбить свою работу, установить отличные отношения с коллегами и получить своих постоянных клиентов. Сохраняя хорошее настроение вы вместе с другим персоналом сможете весело пережить и огромный наплыв людей и плохие дни.*