



Чек-лист по правильной работе официанта

Обслуживание гостей в ресторане или кафе 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!

1. Помнить, что ресторан больше нуждается в клиентах, чем клиенты в заведении

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

2. Находить индивидуальный подход

Разным клиентам – разное обслуживание, подстраивать необходимо темп и тембр голоса, ваши движения, манеру общения

3. При встрече гостей проявить заботу, показать заинтересованность

Например, Вы впервые у нас? Кто посоветовал Вам наш ресторан? Вам не жарко / не холодно? Может быть отрегулировать кондиционер? Как Вам будет удобно расположиться – в общем зале, или Вы любите тишину? Вы не очень спешите?

4. Правильно подать меню

Подойти с левой стороны от каждого гостя и подать меню в раскрытом виде, в первую очередь дамам, затем мужчинам.

5. Качественно принять заказ, задать уточняющие вопросы

Сначала от женщин, затем от мужчин. Уточнить прожарку мяса, требуется ли хлеб,

подавать напитки сразу или после еды и другие

6. Разложить приборы

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

7. Подать блюда

Подача блюд начинается с детей, затем девушки и мужчины, подходя с левой стороны и используя левую руку. 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!

8. Разлить напитки

Разливают напитки с правой стороны, используя правую руку. Бокалы берут за ножки, а не за края, к которым клиент прикасается губами. Наполняют бокалы, стоящие на столе, ни в коем случае не на весу.

9. Не убирать тарелки, пока клиенты не закончат прием пищи

При этом убирать блюда следует, подходя к гостю с левой стороны и используя левую руку.

10. 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?