

# Схема работы с гостем.

## Приход гостя.

1. Поприветствуйте гостя.
2. Подача меню.
3. Показать доски с меню. Обязательно предложить помощь сразу.

Манеры держаться:

- Осанка
- Уверенность
- Опрятность
- Доброжелательность

К·Е·К·С

булки · кофе · любовь

# Основы сервиса

## Всегда

- Дружелюбно приветствуйте гостя;
- Улыбайтесь и устанавливайте зрительный контакт;
- Благодарите гостя, проявляйте участие;
- Дайте рекомендацию, основываясь на личности гостя и его интересах;
- Никогда не бойтесь извиниться;
- Делайте визит гостя простым и удобным

## Никогда

- Не ставьте текущие задачи выше гостей, фокусируйтесь на обслуживании;
- Никогда не делайте гостя неправильным или виноватым;
- Не предлагайте гостю один и тот же продукт;
- Не показывайте раздражения на публике;
- Не ищите оправданий и не перекладывайте вину;
- Не требуйте понимания гостями

**К·Е·К·С**

булки · кофе · любовь

1х стандартов, процессов и  
продуктов

# Схема работы с гостем. Принятие заказа.

Есть список вопросов, которые незаменимы для принятия заказов напитков:

- Что вы будите заказывать/какой напиток ?
- Кофе, чай, авторские напитки?

К·Е·К·С

булки · кофе · любовь

# Принятие заказа. Кофе.

Кофе: черный или с молоком.

Черный кофе: американо, эспрессо.

Уточнить:

- разницу между напитками (при необходимости);
- количество/объем напитка( маленький, средний, большой);
- с сиропом или без (когда уместно);
- с собой или в кофейне.

К·Е·К·С

булки · кофе · любовь

# Принятие заказа. Кофе.

Кофе: черный или с молоком.

Кофе с молоком: капучино, латте , флэт уайт

Уточнить:

- разницу между напитками (при необходимости);
- количество/объем напитка( маленький, средний, большой);
- с сиропом или без (когда уместно) - с собой или в кофейне.

К·Е·К·С

булки · кофе · любовь

# Принятие заказа. Чай.

## Чай:

Классический (черный, зеленый и т.п.)

Фруктовый (имбирный, облепиховый, ягодный и т. п.)

Вкусовые предпочтения: сладкий, пряный, ягодный, цитрусовый и т.п.

## Уточнить:

- разницу между напитками (при необходимости);
  - количество/объем напитка( маленький, большой);
  - с сиропом или без (когда уместно);
  - с собой или в кофейне;
- \* расскажите из каких ингредиентов готовиться напиток.

К·Е·К·С

Булки · кофе · любовь

# Принятие заказа. Авторские напитки.

Авторские напитки: холодные или горячие.

Авторские напитки горячие/холодные: раф лаванда, кориандр, малиновый, фисташковый и т.п

Вкусовые предпочтения: сладкий, пряный, ягодный, и т.п.

Уточнить:

- разницу между напитками (при необходимости);
- количество/объем напитка( маленький, большой);
- с сиропом или без (когда уместно);
- с собой или в кофейне.

\* расскажите из каких ингредиентов готовиться напиток.

К·Е·К·С

Булки · кофе · любовь

# Принятие заказа.

## Авторские напитки.

Авторские напитки холодные: эспрессо-тоник, милкшейки, лимонады.

Вкусовые предпочтения: ванильный, клубничный, шоколадный, классический и т.п.

Уточнить:

- разницу между напитками (при необходимости);
- количество/объем напитка( маленький, большой);
- с сиропом или без (когда уместно);
- с собой или в кофейне.

\* расскажите из каких ингредиентов готовиться напиток

К·Е·К·С

Булки · кофе · любовь



# Принятие заказа. Бакалея

Б/А напитки:

Фреш/морсы: облепиховый, клюквенный, апельсиновый и т. п.

Газ: кола.

Вода: с газом или без

Уточнить:

Холодный или комнатной температуры.

К·Е·К·С

булки · кофе · любовь

# Приготовление заказа ГОСТЮ.

\*рассчитываем порядок выполнения заказов в зависимости от:

1. Очереди поступление заказов.

2 . Сроков хранения товарного вида после приготовления:

- подавать заказ на барную стойку после того как он «забит» в айко;
- сохранность место положения инвентаря и барной продукции.

3. Правило: где взял, туда и положи;

4. Правило 3 шагов- правило простое. Всё, что нужно для работы, должно находиться либо под рукой, либо в пределах 3 шагов!

- соблюдение правил гигиены;
- выделять заказы, которые можно сделать одновременно;
- четко соблюдать рецептуру и технологию приготовления.

К·Е·К·С

булки · кофе · любовь

# Подача заказа гостю.

Выдавая заказ гостю, улыбнитесь, поблагодарите гостя и установите с ним зрительный контакт.

Когда приготовите напиток, чётко и громко огласите его название и номер в микрофон.

К·Е·К·С

булки · кофе · любовь

# Работа с гостем. Оплата и прощание.

Спросить дисконтную карту у гостя.

Спросить о способе оплаты: наличный расчет (деньги), безналичный расчет (банковская карта)

\*Прощаться и обязательно сказать о том, что вы будите рады видеть этого гостя снова в вашем заведении каждый день.

К·Е·К·С

булки · кофе · любовь

# Как сделать гостя вашим ПОСТОЯННЫМ.

Проработать основу системы маркетинга,  
которая состоит из 3-х основных частей:

- Внешняя составляющая.
- Внутренняя составляющая.
- Послевкусие.

К·Е·К·С

булки · кофе · любовь

# Как сделать гостя вашим ПОСТОЯННЫМ.

Внутренняя

составляющая

**Внешняя составляющая**

- У персонала всегда хорошее настроение;
- Гигиена и внешний вид;
- Хороший персонал знает меню идеально;
- Скорость обслуживания должна быть высокой особенно во время полной посадки;
- Хороший персонал никогда не оставит гостя даже после того как он расплатился;
- Персонал должен знать стоимость каждого блюда

- Ценность которую вы даете гостю. Конкретное ощущение, которое испытывает гость, находясь в вашем заведении;
- Атмосфера вашего заведения. Совокупность факторов не связанных с внешней составляющей

**К·Е·К·С** (ыка, свет, цвет ...)

# Методы продаж.

- Красочное описание.
- Выявление потребностей гостя.
- Метод «Штирлица».
- Кивок «Салливана» и жестикуляция.
- Дополнительные продажи.
- Иллюзия выбора при отсутствие выбора.

К·Е·К·С

булки · кофе · любовь

# Методы продаж.

## Выявление потребностей гостя/красочное описание

-Любая продажа

основывается на выявлении потребности. Разобранный метод «елочка».

- Красочное описание самый эффективный метод продаж. Умение красиво и вкусно описывать блюда и напитки повышает ваши возможности продавать в несколько раз больше.

## Метод «Штирлица», кивок «Салливана» и жестикуляция

- Метод «Штирлица» основывается на том, что человеку свойственно запоминать первое и последнее сообщение в цепочке информации.
- Кивок «Салливана» и жестикуляция заключается в следующем: предлагая гостю какое-либо блюдо или напиток, бариста должен улыбнуться, естественно опустить голову вниз и кивнуть обратно, изображая таким образом утвердительный кивок.

**К·Е·К·С**

булки · кофе · любовь



# Кассовое обслуживание.

## Ожидание напитка.

Напиток должен быть готов в течении 3-х минут с момента получение заказа от гостя.

Если у вас все таки произошла заминка, извинитесь перед гостем. Улыбнитесь и вежливо попросите его подождать еще немного. Сообщите гостю, что скоро его напиток будет готов.

Если вы понимаете, что не успеваете приготовить напиток вовремя, то обратитесь за помощью к старшему смены.

Чтобы скрасить ожидание гостя во время приготовления его на  
непринужденную бес

К·Е·К·С те с ним

# Очередь.

Нарушая тишину при выдаче заказа, вы не сокращаете время ожидания, но оказываете мощное воздействие на его восприятие – для посетителя оно проходит гораздо быстрее, а ваши слова для него становятся знаком дружеского внимания.

Сообщая третьему человеку в очереди, что он получит свой заказ/напиток через 70 секунд – цифра вроде бы случайная, - преследуется определенная цель. Во –первых, те, кто стоит впереди, понимают, что их напиток будет готов быстрее, чем у стоящих с, а те, кто стоит сзади, понимают, что им не придется ждать слишком долго.

Во-вторых, такая цифра внушает больше доверия, чем минута или две минуты. Когда вы разговариваете с посетителями, что обычно делают в очереди, вы получаете от них улыбку, а это часть удовольствия, которые люди получают в любой

**К·Е·К·С**

булки · кофе · любовь

### **100% фокус на госте.**

Гости всегда на 1 месте.  
Устанавливайте контакт с  
каждым Гостем, превосходите  
их ожидания, делая каждый  
момент особенным.



### **Скорость обслуживания.**

Никаких лишних движений и  
действий



### **Работа в рутинах.**

Четкая последовательность  
действий для текущих задач, чтобы  
повысить эффективность.



### **Чёткие роли.**

Каждый знает свою роль  
в командной работе, что  
от него ожидается.

### **Сохранение баланса.**

У каждого примерно  
одинаковый объем  
работы.

**К·Е·К·С**

булки · кофе · любовь

# Качество обслуживания.

Сбои и задержки в обслуживании.

В случае возникновения каких-либо претензий задержек/сбоев во время обслуживания принести гостю свои извинения и постарайтесь разрешить ситуацию.

Пояснение: если Вы, даже на короткое время, отвлеклись на обслуживание гостя, то обязательно принесите ему свои извинения. Уважайте потребности гостя, старайтесь разрешить ситуацию с задержкой в обслуживании так, чтобы гость снова вернулся в вашу кофейню.

Если возникает претензия со стороны гостя, нужно вежливо и любезно уточнить причину недовольства гостя. Постарайтесь войти в его положение и оказать ему помощь. Если гость недоволен приготовленным напитком и просит его переделать, прежде чем выполнить просьбу гостя, обязательно уточните, **К·Е·К·С** ли приготовленном напитке его не устроило.

Булки · кофе · любовь

Если вы переделываете напиток гостю, то его нужно поставить первым в очереди на приготовление

# Улучшаем качество

Если, как правило, вы готовите отличный кофе, спросите себя, что представляет собой неудачный заказ, проанализируйте его характеристики и вынесите решение больше не подавать клиентам ничего подобного.

- чашки с отбитыми краями.
- неудачный латте-арт.
- чашки с подтеками на стенках.
- ошибки, связанные с экстракцией.
- чашки с неподходящей ложкой .
- неправильный уровень наполнение чашки.

Если бариста усвоит, что подать клиенту напиток, не соответствующий стандартам, недопустимо, это становится частью культуры и превращается в норму.

Когда у вас не получился идеальный напиток, вам придется моментально принять решение, подать « НЕУДАЧУ » или приготовить его заново. Единственный верный вариант в такой ситуации – вылить кофе в раковину и приготовить новый. Осведомив гостя, что решили приготовить его напиток заново, первый раз он оказался недостаточно хорош, а мы » **К·Е·К·С** » первый раз он оказался превосходным!!

# Недовольный гость.

Иницилируйте доброжелательную и гостеприимную беседу с гостями кофейни. Без исключений.

Начните разговор с гостем на позитивной, ненавязчивой ноте, дайте гостю почувствовать ваше внимание. Если Вы видите, что гость расстроен, то подбодрите его. Например, сделайте комплимент.

Это поможет наладить контакт и даст гостю возможность почувствовать себя желанным гостем! Но порой встречаются настоящие мерзавцы, такова правда жизни!! Есть люди, которые так и норовят наговорить дерзостей – просто так, без особой на то причины. Так будет всегда, и мы не в силах это изменить.....

Но существуют и причины такого поведения:

- недостаток внимания со стороны персонала ( гостя не встретили, долго не обращают на него внимания);
- отсутствие ценников и названия блюд;
- некачественный напиток или блюдо (неправильная температура подачи, не соответствие рецептуры или технологии приготовления, некачественные ингредиенты );
- медленное обслуживание ( неподготовленное рабочее место, ошибки при выполнении заказа, забывчивость, нерасторопность)
- грязное помещение, мебель, посуда (пол, стены, витрина, стойка, стулья);
- некорректная информация от сотрудников (не достаточно хорошо знают напитки и блюда, не знают про скидки и акции, не выучили цены на продукты);
- грубость персонала ( не поздоровалось, не поздоровалось, не поздоровалось)
- прямой ущерб гостю нанесенный (не рассчитали, недолили или дали не тот напиток, не учли ограничения для аллергика/не переносимость).

К·Е·К·С

булки · кофе · любовь

живание, игнорируют вопросы или

о рассчитали, недолили или дали не  
определенных продуктов –