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

$$K \cdot E \cdot K \cdot C$$

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 К.Е.К.С 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 их стандартов, процессов и

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?

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.



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.



Принятие заказа. Чай.

<u>Чай:</u>

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.



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.

 $K \cdot E \cdot K \cdot C$

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



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.



Приготовление заказа гостю.

*рассчитываем порядок выполнения заказав 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.



Подача заказа гостю.

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

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



Работа с гостем. Оплата и прощание.

Спросить дисконтную карту у гостя.

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

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

 $K \cdot E \cdot K \cdot C$

Как сделать гостя вашим постоянным.

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

- Внешняя составляющая.
- Внутренняя составляющая.
- Послевкусие.



Как сделать гостя вашим постоянным.

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 блю;

составляющая

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

<. F ⋅ K ⋅ C ыка, свет, цвет ...)

Методы продаж.

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



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,

булки • кофе • любовь

енно опустить голову вниз $K \cdot F \cdot K \cdot C$ нять обратно, изображая образом утвердительный

кивок.

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 K·E·K·C

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.

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.

Сохранение баланса.

У каждого примерно одинаковый объем работы.





Чёткие роли.

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



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, что бы 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, его не устроило.

К. Е. К. С

Если вы переделываете паниток гостю, то его нужно поставить первым в очерели 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 Осветомив гостя, что решили приготовить его напиток зан недостаточно хорош, а мы » К. Е.К. С ыл превосходным!!

Недовольный гость.

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

Начините 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 поздоровал просьбы гостя, неучтиво и надменно -прямой ущерб гостю нанесенный пє тот напиток, не учли ограничения дл аллергия/не переносимость.



живание, игнорируют вопросы или

о рассчитали, недолили или дали не о определенных продуктов —