



Доброго дня!

# Работа в кафе «Юбилейное»

- Внешний вид
- Поведение
- Разговоры
- Обслуживание
- Рабочее время



# 1. Внешний вид



# 1.1. Основные моменты

- Собранные и уложенные (по возможности) волосы
- Аккуратный и неброский макияж
- Отсутствие каких-либо украшений (кольца, браслеты, цепочки; серьги маленькие)
- Отсутствие «когтей» любого цвета
- Легкий аромат духов
- Наличие бейджа
- Наличие фартука
- Вся одежда должна быть чистой и отглаженной





## 1.2. Одежда

- Светлый «верх»: белый, молочный, бледно-желтый, бледно-голубой.
- К «верху» относятся: рубашки, блузки, водолазки, тонкие свитера
- Темный «низ»: черный, темно-синий, темно-серый
- К «низу» относятся: юбки (кроме мини), брюки
- При ношении юбок колготки должны быть ЧЕРНОГО цвета
- Обувь: темного цвета, без ярких вставок.
- К обуви подходит: туфли на невысоком каблуке, туфли без каблука, балетки, мокасины





## 2. Поведение

Поведение - это зеркало, в  
котором каждый демонстрирует  
свой облик.

Иоганн Гёте



## 2.1. ОСНОВЫ

- Обращаться к посетителям и коллегам на Вы
- ВСЕГДА! улыбаться
- Произносить все слова четко и ясно
- Делать разъяснения (по мере необходимости)
- Не бегать, не визжать, не «ржать», не свистеть и т.д.
- Не хамить, даже если посетитель начал первый
- В любой ситуации извиняться!
- Быть внимательным, приветливым и доброжелательным в любой момент (даже если дома повесился колобок)
- Проявлять заботу и заинтересованность к посетителю





## 2.2. Нововведения

- Для тех кто курит:
  - 1. Перерывы для курения предусмотрены каждые 2 часа с момента прихода на работу. Время перерыва не может превышать 10 минут
  - 2. При одновременном перерыве более двух человек, следует распределяться и уходить на перерыв по очереди
  
- Телефоны:
  - В рабочее время пользование телефонами разрешено, только во время перерыва, каждые 2 часа.



## 3. Разговоры

- При разговоре с посетителем будьте максимально вежливы
- Говорите четко и ясно, при этом достаточно громко
- Любой разговор (лично или по телефону) начинается с приветствия: до 9-00 Доброе утро, с 9 до 17 Добрый день, после 17 Добрый вечер
- Всегда представляйтесь: - Меня зовут Лариса, я сегодня буду Вас обслуживать
- Употребление оскорблений и матерных слов не допустимо как в разговоре с посетителями (любого состояния и поведения), так и с коллегами
- «Тыканье», пренебрежительная речь так же должны быть исключены
- Всегда улыбайтесь!
- В любой ситуации посетитель прав!
- Если посетитель не прав – смотри пункт выше!
- Никаких споров, истерик, криков, драк и прочего

- Всегда желайте приятного аппетита (хоть 30 раз одному человеку)
- Старайтесь называть каждые принесенные Вами блюда
- Повторяйте заказы
- Делайте предложения: к салату хлеб, к ффри соус, к горячему гарнир, к долгоготовящемуся заказу быстрые закуски и т.д.



## 4. Обслуживание



- Официант должен быть всегда на видном месте (а не скрюченный под барной стойкой)
- Официант ОБЯЗАН знать меню и время приготовления блюд
- Официант должен понимать что, где и как по желанию посетителя кухня может убрать/добавить/заменить и т.д.
- Официант тесно работает с кухней. Всегда знает какие позиции в стоп-листе, а какие наоборот нужно продвигать
- При входе посетителя официант должен в течение 1 минуты взять меню и отнести людям. Меню подается в раскрытом виде, на странице «Пиццы»
- Через 3 минуты еще раз подходит официант, чтобы принять заказ. Даже если люди не выбрали уточнить, может быть какие-то позиции утверждены. Спросить про то, что люди будут пить
- Повторить заказ с уточнением времени приготовления отдельных блюд и сделать предложения

- Пробыть заказанное и тут же занести посетителям приборы, стаканы и выбранное пить
- После полного заказа, удостовериться, что на столе достаточно приборов, стаканов и т.д.
- При выносе блюд озвучивать, что принесено, особенно уточнять, если было какое-то изменение/дополнение
- Каждые 12-15 минут официант ОБЯЗАН проходить все столики чтобы убрать грязную посуду, использованные салфетки/зубочистки/коробки/бутылки, а так же уточнить нужно ли посетителям что-то еще.
- После выноса всех блюд в течение 20-30 минут произвести расчет
- При уходе посетителя ОБЯЗАТЕЛЬНО пожелайте ему хорошего дня или просто всего хорошего, будем рады видеть Вас вновь в нашем кафе.
- Сразу же после ухода посетителей, стол убирается/протирается/дополняется/проверяется
- Рассказывать и советовать все возможные акции и скидки



## 5. Рабочие обязанности


- Поддерживать чистоту и порядок во всех возможных помещениях кафе (проявлять инициативу)
- Чистота стекла и столовых приборов должна быть безупречна!
- Проводить еженедельный мониторинг загрязнений (картины, шкафы, холодильники, батареи, диваны, столы и стулья, ковровин и т.д.)
- В выходные и праздничные дни каждые 30 минут по очереди мыть грязную посуду
- В конце рабочей смены выходного или праздничного дня оставлять после себя натертые стаканы, приборы (хотя бы в количестве 10 шт.)
- После банкетов проверять скатерти. Найденные пятна необходимо тут же застирывать
- Сообщать о всех неполадках техники или чего-либо другого незамедлительно управляющему

- 
- Соблюдать дисциплину: не ходить без спроса по кухне, в нерабочее время не заходить в рабочее пространство
- 



Будь внимателен к  
мелочам. Иногда  
ничтожные события  
влекут за собой  
бо-о-о-льшие  
последствия!



- 
- ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ И ОТРАБОТКИ УСТАНОВЛЕННЫХ ПРАВИЛ И НОРМ ОТВОДИТСЯ **НЕДЕЛЯ** ( С 26 ОКТЯБРЯ ПО 1 НОЯБРЯ ВКЛЮЧИТЕЛЬНО)
  - ПОСЛЕ ЭТОГО СРОКА ЗА НЕСОБЛЮЖДЕНИЕ НОРМ И ПРАВИЛ УСТАНАВЛИВАЕТСЯ ШТРАФ В РАЗМЕРЕ **10 РУБЛЕЙ** ЗА 1 ПУНКТ.
  - ПОМНИТЕ, ЧТО МЫ ОДНА КОМАНДА, ДОЛЖНАЯ РАБОТАТЬ ЧЕТКО И СЛАЖЕННО, КАК ЧАСОВОЙ МЕХАНИЗМ.



**ХОРОШЕГО ДНЯ!**