

Probka Family

# Mozzarella bar



моццарелла бар  
*итальянская трагтория*

# PROBKA FAMILY

---



рестораны  
**Арама  
Мнаçканова**  
[www.probka.org](http://www.probka.org)

- 7 ресторанов (6 в Петербурге и 1 в Москве)
- 20+ наград
- Более 500 сотрудников

# MOZARELLA BAR

- Итальянская кухня с элементами японской
- Санкт-Петербург, П.С. пр. Большой 13/4
- 146 посадочных мест (186 включая летнюю веранду)
- Ср. Чек составляет 1400 руб.



# STAFF

---

В реальности:

В зале в смену работают 4 официанта, бармен, 2 менеджера, хостес (может быть еще busboy)

По требованиям на 186 посадочных мест должно быть:

7-8 официантов, один из которых старший официант, 1 менеджер, 1 хостес, 1 бармен

## **Официант обязан**

1. Знать все меню
2. Знать все вина, предлагающиеся гостю
3. Знать правила этикета
4. Быть вежливым с гостями (какими они не были)
  - 5. Опрятно выглядеть

## **Обязательства менеджера**

- Приветствовать гостей.
- Контролировать заказы и их выполнение.
- Контролировать работу официантов, барменов, хостес.
  - Принимать заказы, при необходимости
  - Если не хватает официанта, заменить его
    - Принимать поставки продуктов.

# СТАНДАРТЫ СЕРВИСА ХОСТЕС

---

- Приветствовать гостя одной из фраз: Здравствуйте, добрый вечер, доброе утро, добрый день (в зависимости от ситуации и времени суток).
- Узнать сколько гостей будет, взять меню в зависимости от кол-ва людей.
- Проводить до желаемого столика, раздать меню и сказать, что официант скоро подойдет, либо, если гость хочет сразу сделать заказ, то принять его и передать информацию официанту.
- Зафиксировать столик в программе
- \*Постоянно проверять заказы на доставку, если вышел чек, собрать заказ и отдать курьеру
- Прощаться с гостями одной из фраз: До свидания, Ждем вас снова, Хорошего дня, утра, вечера.
- При возникновении конфликта обратиться к менеджеру

# СТАНДАРТЫ СЕРВИСА ОФИЦИАНТА

- Стандарты сервиса официанта
- Улыбаться все время общения с гостем!
- Приветствовать гостя одной из фраз: Здравствуйте, добрый вечер, доброе утро, добрый день (в зависимости от ситуации и времени суток).
- Если хостесс не подала меню, принести меню в соответствии с количеством гостей, сидящих за столиком и подать их гостям со словами: Меню нашего ресторана для вас.
- Спустя 5 минут, вежливо спросить гостя, готов ли он сделать заказ фразами: Готовы сделать заказ; Решили, что будете заказывать.
- Если за столом сидят несколько человек, при принятии заказа, стараться подходить к каждому, чтобы он не кричал через весь стол
- Принять заказ (При принятии заказа рассказывать о блюде дня и о новинках) зафиксировать в r-keeper
- 
- После заказа, напитки должны быть принесены в течение 3 минут
- Ожидая блюда, принимать другие заказы и обслуживать их, но все время находиться в зоне видимости с гостями и смотреть на них с перерывом в 3 минуты, если официант видит, что гость ищет его глазами подойти к гостю в течение минуты и спросить его: Могу ли я вам чем-то помочь?
- Вынести заказ по готовности (Если за столом несколько гостей, все блюда должны быть принесены в одинаковое время)
- После того, как гость доест последнее блюдо, предложить ему чашечку кофе (эспрессо, американо)
- Перед тем как забирать посуду со стола обязательно спрашивать: Могу ли я забрать эту тарелку/чашку?
  - Вынести пре-чек после того, как попросят
- Попрощаться с гостем одной из фраз: До свидания, Ждем вас снова, Хорошего дня, утра, вечера.
- Убирать стол, после ухода гостя и подготавливать с следующему гостю
  - При возникновении конфликта обратиться к менеджеру

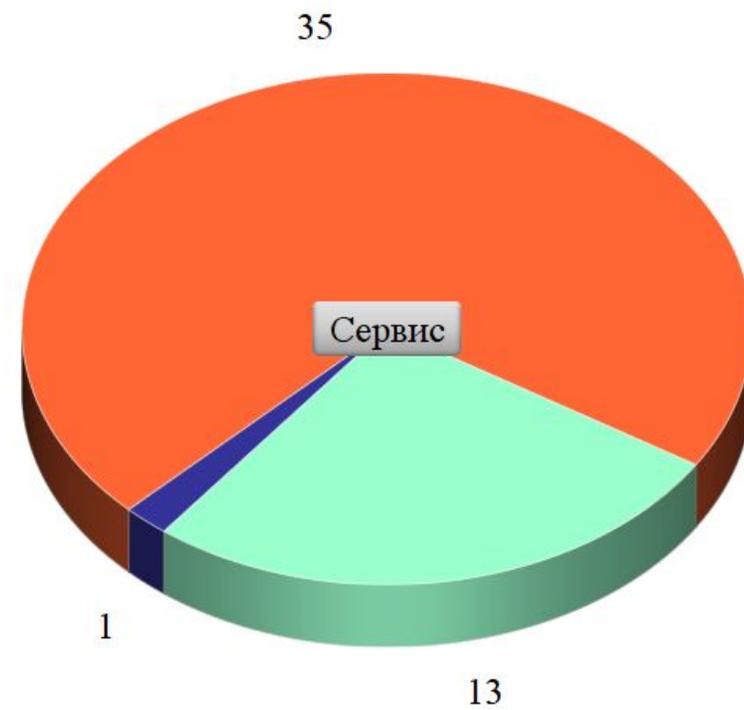
# СТАНДАРТЫ СЕРВИСА БАРМЕНА

---

- Взять чек с принтера
- Повесить на доску
- Приготовить напитки строго по чеку
- Объединить чеки, в которых можно готовить напитки одновременно
- Знать порядок приготовления напитков (Можно в любой момент готовить: в бутылках, в чистом виде; Готовить в последнюю очередь: горячие, со льдом).
- Поставить готовый заказ на барную стойку
- Положить рядом с заказом чек

Сервис в ресторане (данные взяты с сайта restoclub.ru) на основе 60 отзывов

8-10 5-7 1-4



## ОТЗЫВЫ О СЕРВИСЕ В РЕСТОРАНЕ

---