

Привет новичок ☺

Эта папка поможет понять куда ты попал
с помощью этих инструкций ты быстро вольешься в
нашу команду !

РФ ВКУС 72

*Ресторанная Федерация ВКУС 72 основана в 2011
г. и включает в себя:*

- Ресторан VINTAGE
- Караоке клуб AVENЮ
- Solo и VIP
- Зал торжеств «Рафинад»
- ЦВО вкус 72 (центр выездного обслуживания)
- Кафе «БАНК ВКУСА»
- Cofe-spot

ПЛАНЫ НА 2017 год

Караоке AVENЮ в Праге

Консалтинг по России

Обучение персонала

Караоке-клуб Авеню

Описание:

Караоке-клуб Авеню работает с 11 июня 2009г.

- Авеню работает с 10:00 до 6:00
- Зал рассчитан до 60 персон.
- Активная барная стойка
- **Меню, способное угодить каждому:**
 1. Правильное питание
 2. Позиции вегетарианского меню
 3. Гриль (готовим на хоспере)
- **Вход:** свободный, по птн и сб действует система депозита: 500р с персоны
- В летний период работает веранда со специальным меню

караоке-клуб



Услуги:

- С 19:00 – в зале работает DJ
- С 22:00 – начало караоке-программы с ведущим
- **Средний чек:**
 - ланч - от 200р, ужин - от 800р. Банкет - от 1800 до 2300р (в зависимости от пожеланий гостя).

Тел: 54-54-54

Сайт:
www.avenue-cafe.ru

Ресторан Vintage

Описание:

Ресторан Vintage открылся 22 мая 2009г.

С 19 мая 2016 г. ресторан работает в формате караоке



Услуги:

- По будням ресторан работает с 19:00 до 3:00
Птн, сб, вскр – с 19:00 до 6:00
- Роскошный интерьер
- Демократичный чек
- Высокое качество сервиса
- Вместимость до 180 персон
- Банкетный зал: рассчитан на 20 персон.
- Меню, способное угодить каждому:
 1. Правильное питание
 2. Позиции вегетарианского меню
 3. Гриль (готовим на хоспере)
- Все для детей: детская комната, детское меню, детский туалет.
- Вход свободный
- **Ресторан подходит для проведения торжеств любого рода:**
 1. Свадеб;
 2. Юбилеев;
 3. Романтических ужинов;
 4. Деловых мероприятий;
 5. Фуршетов.
- **Средний чек:**
 - 1000-2000р.
 - На банкете: от 2000р до 2500р – зависит от пожеланий гостя.
- С 22:00 – ресторан работает в формате караоке.
- **Птн и сб – караоке-лайф:** исполняйте любимые хиты под аккомпанемент из живой музыки

Тел: 54-50-50

Сайт: www.vin-tage.ru

Залы Solo и VIP

SOLO

Караоке-зал SOLO работает с 7 декабря 2010г.

- **Интерьер:** мягкие зоны в бордовых тонах
- SOLO подходит как для конференций (плазмы, проектор), так и для различных вечеринок
- Зал рассчитан до 30 персон
- **Входные билеты:** будни – 250р,
 - птн и сб – 500р
- Работает DJ
- Обновление реестра песен происходит ежеквартально.

VIP

Караоке-зал VIP работает с ноября 2015г.

- **Интерьер:** мягкие зоны, в серых тонах
- Зал рассчитан до 30 персон
- **Входные билеты:** будни – 250р,
 - птн и сб – 500р
- Работает DJ
- **Система лояльности к гостям:** депозит 1000р с персоны и вы можете принести свой алкоголь: любые позиции кроме пива, наличие чека, объем на персону – 0,7.

караоке-зал



Рафинад, ЦВО, БАНК ВКУСА, Cofe-spot

Центр выездного обслуживания

- Организация банкетов, фуршетов, кофе-брейков на различных площадках открытого и закрытого типа, до 1000 персон
- Тел: **71-21-21**

Кафе «БАНК ВКУСА»

- Является генеральным подрядчиком по питанию Сбербанка (ул. Мельникайте, Красных Зорь, Рижская, Московский тракт)

Cofe-spot

- Кафетерий, специализируется по кофе и выпечке (Находится в здании Газпрома – республики 143а)

Рафинад

- Зал торжеств: проведение свадеб, юбилеев, банкетов, фуршетов, деловых мероприятий
- Тел: **944-744**

ОЖИДАНИЕ ГОСТЕЙ ОТ ПОСЕЩЕНИЯ ВАШЕГО ЗАВЕДЕНИЯ

- ХОРОШИЙ ЗВУК
- ВКУСНО И БЫСТРО
- ЧИСТО ВОКРУГ
- ЦЕНА И КАЧЕСТВО
- ХОРОШИЙ СЕРВИС
- УЮТНАЯ АТМОСФЕРА
- БЕЗОПАСНО

КОГДА МЫ БУДЕМ УСПЕВАТЬ ВЛИЯТЬ НА ВПЕЧАТЛЕНИЕ ГОСТЕЙ

- ВСЕ ПОНИМАЮТ СВОЮ ЗАДАЧУ
- ПРОПИСАНЫ СТАНДАРТЫ РАБОТЫ
КАЖДОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ
- ПОЛНЫЙ ШТАТ СОТРУДНИКОВ
- ВСЕ СОТРУДНИКИ ОБУЧЕНЫ
- ЗАВЕДЕНИЕ ПОЛНОСТЬЮ ГОТОВО КО
ВСТРЕЧЕ ГОСТЕЙ
- РУКОВОДИТЕЛЬ РАБОТАЕТ В ЗАЛЕ С
ГОСТЯМИ

КОНФЛИКТ – это возможность узнать о наших недоработках и улучшить работу заведения и каждого сотрудника в частности

ЗАЧЕМ НУЖЕН СЕРВИС?

**ВЫПОЛНИТЬ ОЖИДАНИЕ ГОСТЯ
ЗАСТАВИТЬ ГОСТЯ ВЕРНУТЬСЯ
УВЕЛИЧИТЬ ВЫРУЧКУ ЗАВЕДЕНИЯ**

ЧТО ДЕЛАТЬ ЕСЛИ ГОСТЬ НЕДОВОЛЕН?

ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПРАВИЛО LAST

- **L – LISTEN**
ВЫСЛУШАТЬ
- **A – APOLOGIZE**
ИЗВИНИТЬСЯ
- **S – SOLVE**
- **РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ**
- **T – THANK**
ПОБЛАГОДАРИТЬ

Свод внутренних правил заведения

- Приходить в заведение за 15 мин до начала смены, дабы везде успеть;
- Находиться в гостевой зоне в форме;
- Четко соблюдать должностные инструкции;
- С гостями и коллегами быть вежливым и предупредительным, деловой этикет – наше всё;
- Рабочее место оставлять в чистоте;
- Знать устройство оборудования, порядок включения/выключения и настройки свето-звукового оборудования
- Посещать все ген. уборки и собрания персонала – честно и без отговорок;
- Приходить на смену в светлом уме и трезвой памяти ;)

СИСТЕМА ШТРАФНЫХ КАРТ

ЖЕЛТАЯ КАРТА ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ

- Опоздание на смену более чем на 10 минут
- **Систематическое (более 2-х раз) нарушение стандартов:**
- -техники безопасности
- Беготня, крики и выяснение отношений в зале.
- Еда и питье на рабочем месте.
- Курение в не отведенном для этого месте.
- Уход с рабочего места без разрешения старшего звукорежиссера либо менеджера зала
- Отсутствие на генеральной уборке.

КРАСНАЯ КАРТА УВОЛЬНЕНИЕ

- Употребление алкоголя или наркотических средств на рабочем месте, либо присутствие на рабочем месте в состоянии алкогольного/наркотического опьянения.
- Воровство – у компании, гостей, сотрудников.
- Прогул – отсутствие на рабочем месте более 3-х часов без уважительной причины.
- Несоблюдение субординации.
- Отказ от выполнения разовых поручений старшего звукорежиссера или другого вышестоящего руководства.
- Негативные высказывания в адрес сотрудников, гостей, ресторана.
- Драки (с сотрудниками, гостями).
- Явное хамство и грубое отношение к гостю.
- Умышленное нанесение материального ущерба компании.