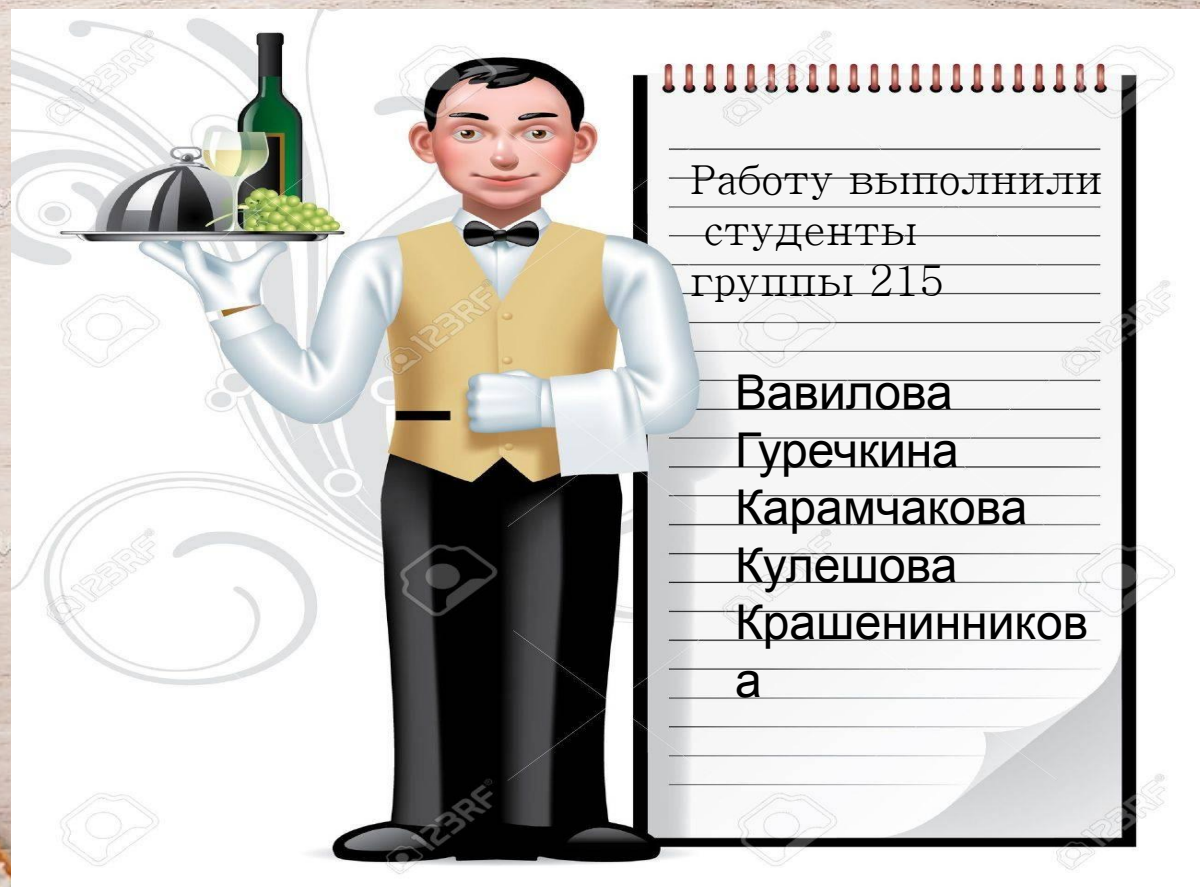


Правила обслуживания гостей в ресторане





Этапы обслуживания гостя в ресторане

Общее впечатление гостей об организации сервиса в ресторане зависит по большей части от **персонала**, который находится в **прямом контакте с гостем**.

Официант – лицо предприятия, и от того насколько профессионально он исполняет свои обязанности зависит настроение гостей и их желание посетить ресторан снова.




Основные этапы организации обслуживания в ресторане включают в себя:

Первый этап – встреча госте.

При встрече гостей важно помнить главное правило, что не гость идёт первым на контакт с сотрудником, а наоборот обслуживающий персонал в течении нескольких секунд с дружелюбной улыбкой приветствует гостя у входа, тем самым показывая посетителю своё радушие и гостеприимство.

Приветствие – зависит от времени суток: до 12.00 – «Доброе утро», с 12.00 до 17.00 – «Добрый день», с 17.00 до 24.00 – «Добрый вечер».




Как только гость был, должным образом встречен, администратор или **официант интересуется**:

- В каком зале он желает сидеть
- Ожидает ли его кто-то
- На сколько человек столик
- Бронировали ли столик

После выяснения всей необходимой информации сотрудник ресторана **провождает** гостя до столика.

Проводя, администратор или **официант должен идти впереди**, опережая гостя на один шаг в пол-оборота, чтобы видеть гостя и видеть куда идти.


Проводив до столика, подает **меню** гостям в руки **в открытом виде**.




Второй этап. Официант обязан **подойти к столику** сразу как только гость удобно расположился и просмотрел меню для того чтобы поприветствовать его, представиться и **предложить свою помощь** в выборе блюд и напитков. Обязательно нужно предложить аперитив.

При принятии заказа официант уточняет у гостя **последовательность подачи блюд** (традиционная последовательность или по готовности), а также **предупреждает об особенностях заказа** (наличие специфических ингредиентов и время приготовления). Также необходимо **сказать посетителю о технических неудобствах** (например, не работает безналичный расчет).

После принятия основного заказа официант обязательно **повторяет гостю все блюда**, чтобы в дальнейшем, не возникло никаких недоразумений и разногласий.




Затем официант благодарит посетителя за заказ и желает гостям приятного времени препровождения.



Третий этап – является основным во всей организации обслуживания. При выносе любых **блюд и напитков официант проговаривает гостям их название**, а после выноса первого блюда обязательно **желает приятного аппетита**.

В течение всего обслуживания гостя **официант следит за чистотой стола** и исполнением всех желаний гостя, сюда относится: замена пепельниц, уборка крошек и грязной посуды. Также официант следит за пополнением бокалов гостей и если напиток заканчивается – предлагает принести новый или же пополняет бокал



Последний – **Четвёртый** этап сервиса – это **расчет и прощание**. **Счет выносится по просьбе гостя** в течение трех-пяти минут в специальной папке. Она **кладется слева от гостя**, который попросил счет или на край стола. Через небольшое количество времени официант забирает счёт. Через полторы-две минуты после принятия оплаты гостю возвращается сдача, счет и чек, с использованием фразы: **«Пожалуй ста, ваша сдача»**. Когда гость выходит из-за стола после оплаты счета, официант провожает гостей и желает всего хорошего.

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!
ВСЕМ
ХОРОШЕГО
ДНЯ!**

