



Split Function


2014

Дополнительные материалы

Дополнительные материалы при проведении обучения:

- Рекомендации по оптимальной организации прилавка
- Стандарты появления заказов на мониторах системы соответствия
- КЛН «Обслуживание на прилавке. SFS»
- КЛН «Напитки и десерты. MPS/SFS»

Рекомендации по организации стола QAT 1225mm (48") для сервисной платформы MULTI POINT



Расположение прилавка фронтальной стороны стола:

Monitor | Cash | Order | Receipt | Food | Drink | QAT

© 2013 McDonald's Corporation

КОГДА ЗАКАЗ ПОЯВЛЯЕТСЯ НА МОНИТОРЕ	СЕРВИСНЫЕ ПЛАТФОРМЫ				
	Multi Point	Split Function	Кассиры самообслуживания НИВ	Традиционный сервис	НКОТ в зале
Монитор Инвентаря (KVS)	Сразу после пробития на кассе	Сразу после пробития на кассе	Итого	Сразу после пробития на кассе	Согласен
Мониторы напитков и десертов	Сразу после пробития на кассе	Сразу после пробития на кассе	Итого	Сразу после пробития на кассе	Согласен
Экран-монитор прилавка (на QAT)	Итого	Итого	Оплата		Вызов
Монитор QRВ (в поле ТОТОВЫТСР)	Итого		Оплата		
Презентер монитор (в зоне выдачи прилавка)	Сброс с экрана монитора	Сброс с экрана монитора			
Монитор QRВ (в поле ТОТОВЫТСР)	Сброс с презентер монитора				
Монитор MacAuto (на QAT)					Согласен
Монитор MacAuto (в зоне выдачи MacAuto)					Согласен

Контрольный Лист Наблюдения / Проверки
 Обслуживание на прилавке. Multi Point Service

Место обслуживания: _____

Дата: _____

Информация о проверке: Проверка качества обслуживания клиентов Проверка соблюдения стандартов

Инициатор: _____

Проверщик: _____

Проверка проводится по плану: Да Нет

Оценки: Отлично Хорошо Средне Плохо Ужасно

Пункты проверки:

- 1. Приветствие:**
 - Сотрудник встречает клиента с улыбкой.
 - Сотрудник обращается к клиенту по имени (если известно).
 - Сотрудник предлагает помощь.
- 2. Выбор блюда:**
 - Сотрудник предлагает варианты блюд.
 - Сотрудник информирует клиента о наличии ингредиентов.
 - Сотрудник предлагает дополнительные продукты.
- 3. Подготовка заказа:**
 - Сотрудник сообщает клиенту время ожидания.
 - Сотрудник предлагает дополнительные продукты.
 - Сотрудник предлагает дополнительные услуги.
- 4. Выдача заказа:**
 - Сотрудник передает заказ клиенту с улыбкой.
 - Сотрудник информирует клиента о времени ожидания следующего заказа.
- 5. Прощание:**
 - Сотрудник прощается с клиентом.
 - Сотрудник предлагает дополнительные продукты.

Оформлено: _____

Проверено: _____

Контрольный Лист Наблюдения / Проверки
 Обслуживание на прилавке. Multi Point Service & Split Function Service

Место обслуживания: _____

Дата: _____

Информация о проверке: Проверка качества обслуживания клиентов Проверка соблюдения стандартов

Инициатор: _____

Проверщик: _____

Проверка проводится по плану: Да Нет

Оценки: Отлично Хорошо Средне Плохо Ужасно

Пункты проверки:

- 1. Приветствие:**
 - Сотрудник встречает клиента с улыбкой.
 - Сотрудник обращается к клиенту по имени (если известно).
 - Сотрудник предлагает помощь.
- 2. Выбор блюда:**
 - Сотрудник предлагает варианты блюд.
 - Сотрудник информирует клиента о наличии ингредиентов.
 - Сотрудник предлагает дополнительные продукты.
- 3. Подготовка заказа:**
 - Сотрудник сообщает клиенту время ожидания.
 - Сотрудник предлагает дополнительные продукты.
 - Сотрудник предлагает дополнительные услуги.
- 4. Выдача заказа:**
 - Сотрудник передает заказ клиенту с улыбкой.
 - Сотрудник информирует клиента о времени ожидания следующего заказа.
- 5. Прощание:**
 - Сотрудник прощается с клиентом.
 - Сотрудник предлагает дополнительные продукты.

Оформлено: _____

Проверено: _____



Экскурсия

Система обслуживания Split Function

- Организация прилавка: ячейки кассира, Зона выдачи Киосков, маршрут Сбора заказов
- Навигация для посетителей, элементы дизайна
- Оборудование системы соответствия: мониторы, пультаы
- Производственный процесс на прилавке (на примере 2-3 заказов на кассе и на Киоске)
- Оптимальная организация: наполнение ячейки кассира, Зона выдачи, ОАТ

Участок производства напитков и десертов

- Организация участка: расстановка оборудования с учётом P.Mix, мониторы
- Производственный процесс (на примере 2-3 заказов)
- Оптимальная организация



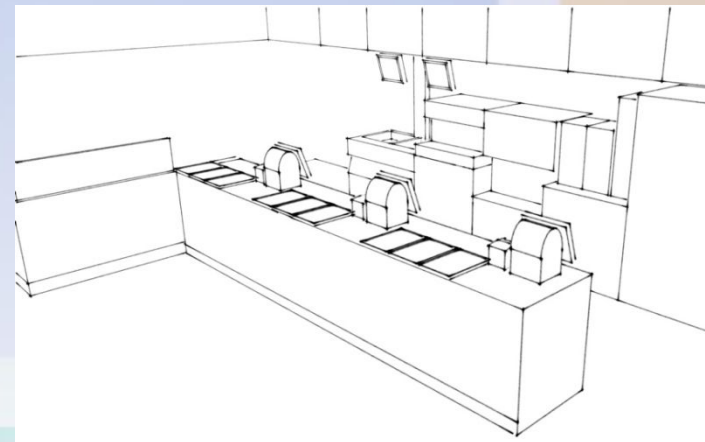
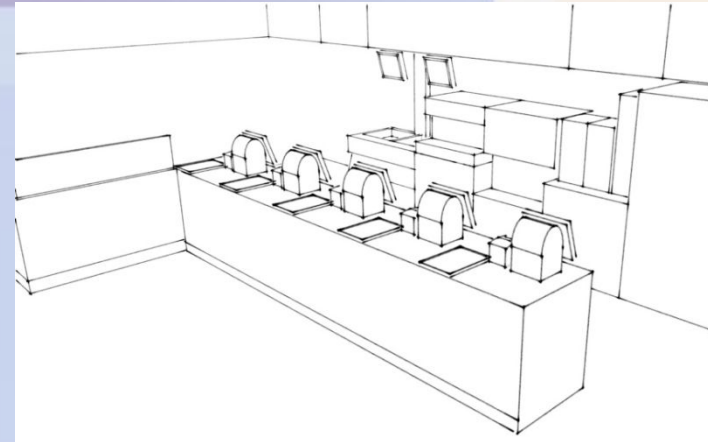
Что такое Split Function?

- Это система обслуживания на прилавке с чётким разделением обязанностей 2-х и более работников и отдельной Зоной выдачи для заказов с Киосков
- Обязанности Приёмщика заказов/Кассира и Сборщика заказов разделены

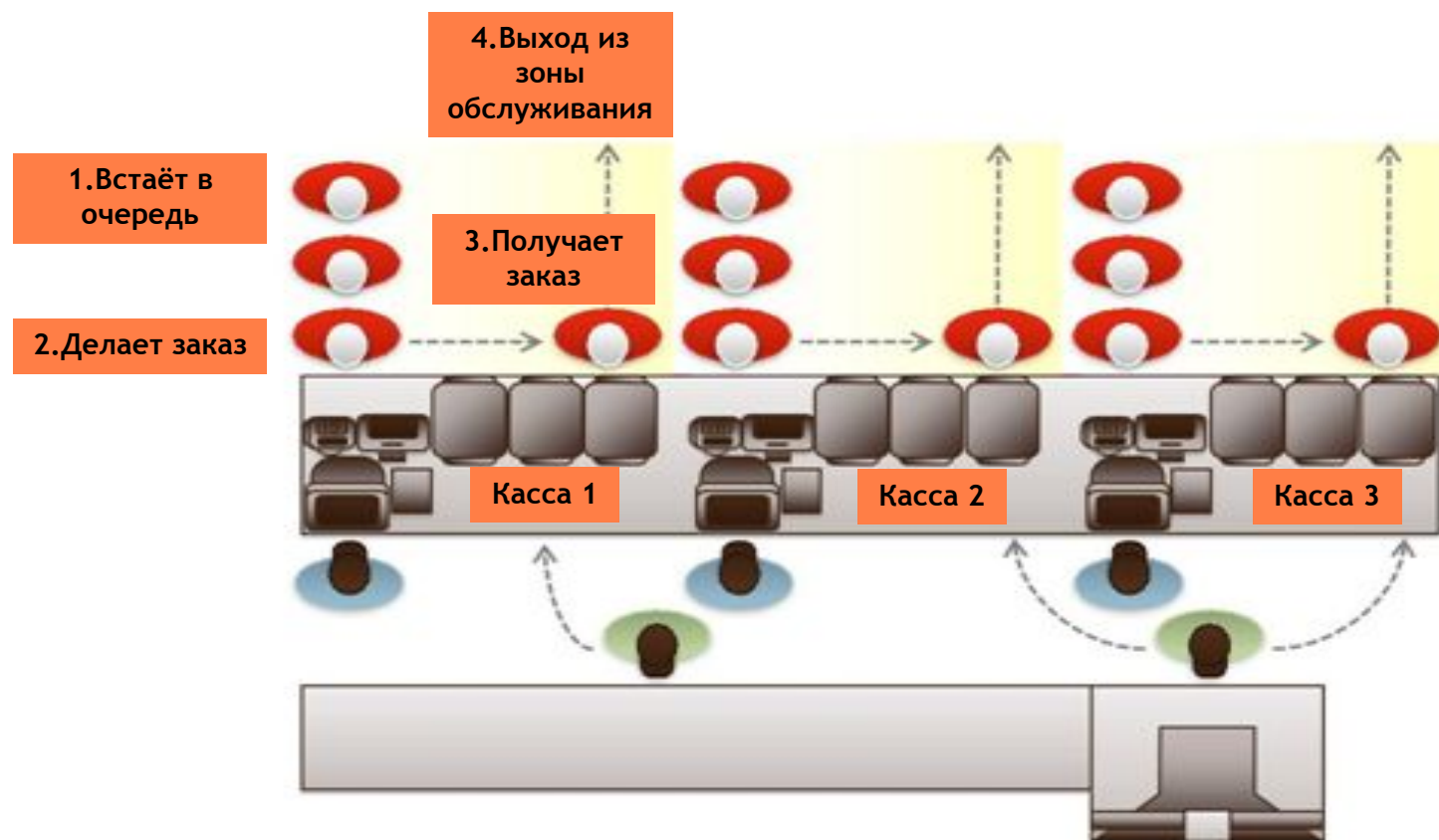


В чем отличие SF от традиционного сервиса?

- **Меньше касс на прилавке**
- **Обязанности работников разделены:**
 - Приемщик заказов/Кассир принимает и оплачивает заказы (выработка на кассу 64-80 GC в час), направляет посетителей к дальней точке рабочей ячейки кассира
 - Сборщик заказов не закреплен за конкретной кассой, собирает и вручает заказы посетителям
- **Если посетитель делает заказ в Киоске самообслуживания, заказ выдаётся в специально выделенной Зоне выдачи**



Движение потока посетителей



Преимущества системы SF

ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ:

- Предоставляет привычный процесс обслуживания
- Обеспечивает более дружелюбное обслуживание
- Позволяет выполнять и перевыполнять стандарты по времени обслуживания и общему времени посещения

В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ:

- Лёгкая для обучения и управления, обязанности работников предельно понятны
- Предусматривает обслуживание заказов вне очереди
- Обеспечивает максимальное использование преимуществ системы MFU за счёт последовательного поступления заказов

ДЛЯ БИЗНЕСА:

- Увеличивается пропускная способность
- Сокращается время обслуживания



Система соответствия заказов на прилавке SF

- Чек с номером заказа от 000 до 099, напечатанным крупным шрифтом (для посетителей)



- Чек сбора заказа со штрихкодом (для работников)



Система соответствия заказов на прилавке SF

Посетитель делает заказ и после нажатия кнопки «Итого» на кассе заказ появляется на Экспо-мониторе



Экспо-монитор

Когда сэндвичи готовы, Сборщик сбрасывает заказ с Экспо-монитора с помощью Пульта управления заказами и распечатывает Чек сбора заказа



Пульт управления заказами



Чек сбора заказа



Система обслуживания SF с Киосками

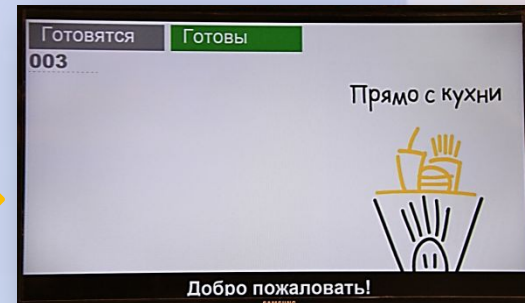
Посетитель делает заказ
в Киоске ...



... получает Чек с
номером заказа...



... направляется в
Зону ожидания ...



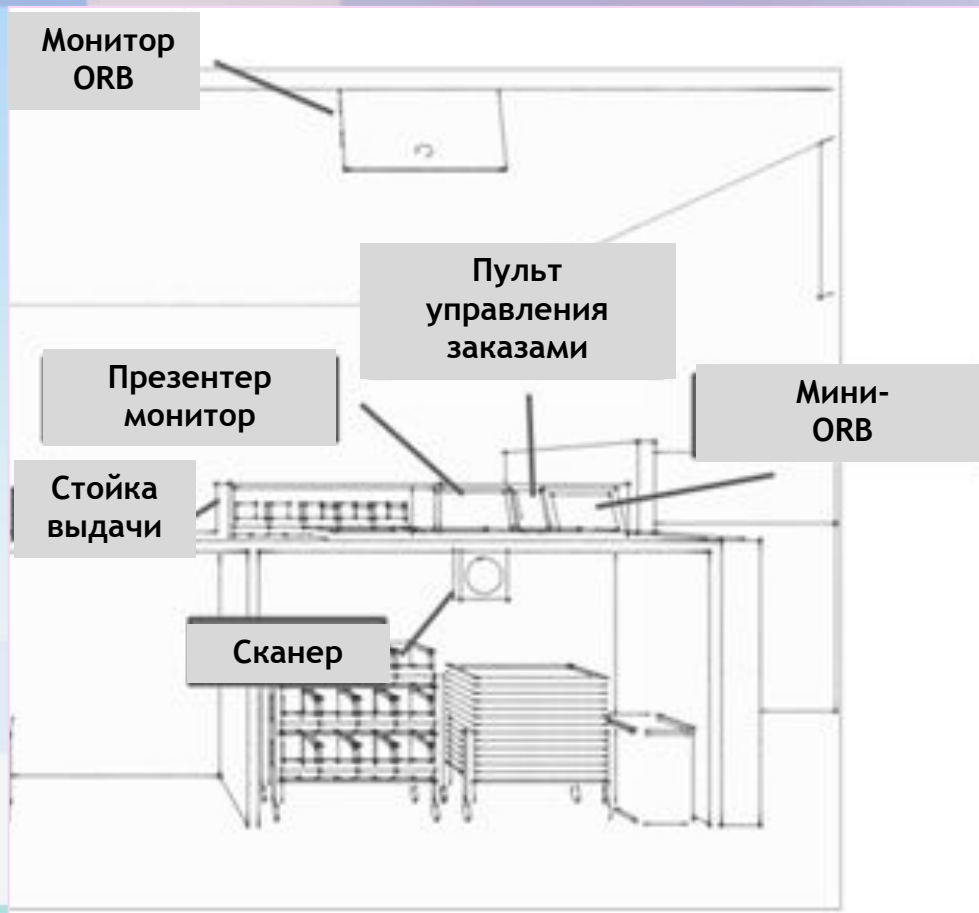
ORB



... получает заказ в Зоне выдачи и
уходит в обеденную зону



Система соответствия для заказов с Киосков



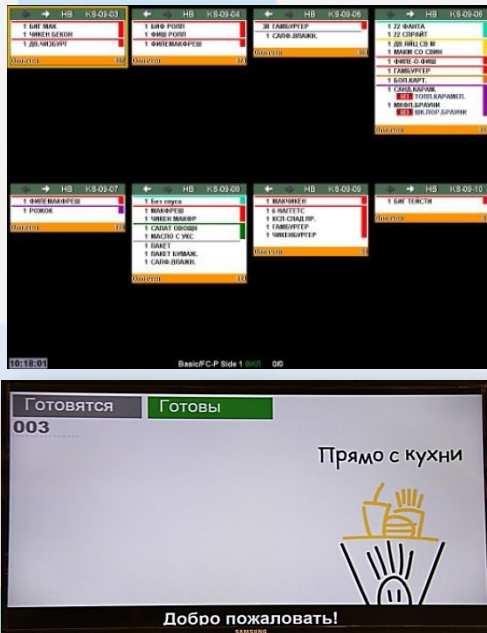
Приложение «Стандарты появления заказов на мониторах Системы соответствия»



Система соответствия для заказов с Киосков

Посетитель делает заказ в Киоске и после нажатия кнопки «Готово» заказ появляется на Экспо-мониторе и ORB

Экспо-монитор
Киосков



ORB

Когда сэндвичи готовы, Сборщик сбрасывает заказ с Экспо-монитора Киосков с помощью Пульта управления заказами и распечатывает Чек сбора заказа. При этом заказ переходит на Презентер-монитор в Зоне выдачи



Пульт управления
заказами



Чек сбора заказа



Система соответствия для заказов с Киосков

Работник на выдаче Киосков сбрасывает собранный заказ с Презентер-монитора, при этом заказ переходит на ORB и мини-ORB



Презентер-монитор в Зоне выдачи



Мини-ORB

Работник на выдаче выдаёт заказ посетителю, сверяя номер заказа по чеку и удаляет заказ с ORB, используя сканер или мини-ORB



Сканер и мини-ORB



Система соответствия для заказов с Киосков

- Чек с номером заказа от 800 до 899, напечатанным крупным шрифтом (для посетителей)



- Чек сбора заказа со штрих кодом (для работников)



Обязанности работников на прилавке SF

Обязанности работников (КЛН «Обслуживание на прилавке. SFS с Киосками самообслуживания»):

- Приёмщик заказов/Кассир
- Сборщик заказов
- Сборщик заказов с Киосков
- Работник на выдаче заказов с Киосков
- Экспедитор

Вторичные обязанности:

- Сборщик заказов с Киосков – выдаёт заказ, если у работника на выдаче уже есть 2 заказа, готовых к выдаче
- Работник на выдаче заказов с Киосков – помогает Сборщикам собирать напитки

Один работник на прилавке:

- Принимает до 3-х заказов, а затем переходит к их сбору и выдаче
- Выдаёт заказы без продукции MFY вне очереди



Процесс сбора и выдачи заказов

- Принцип «Бери и иди», Сборщик никогда не должны останавливается
- Маршрут Сбора заказов
- Заказы вне очереди: простые заказы (1-3 наименований) или заказы, не включающие в себя продукцию MFY
- Невостребованные заказы с Киосков

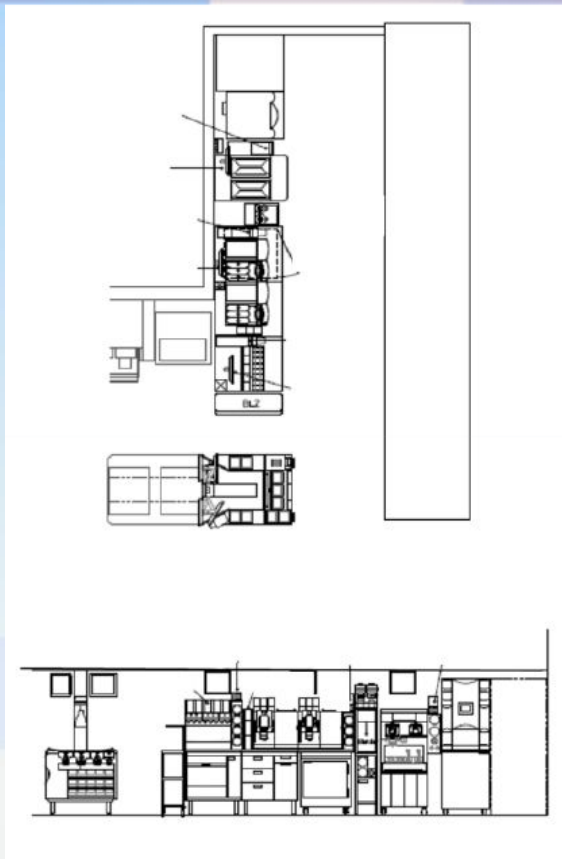


Обязанности работников на участке напитков и десертов (BDAP)

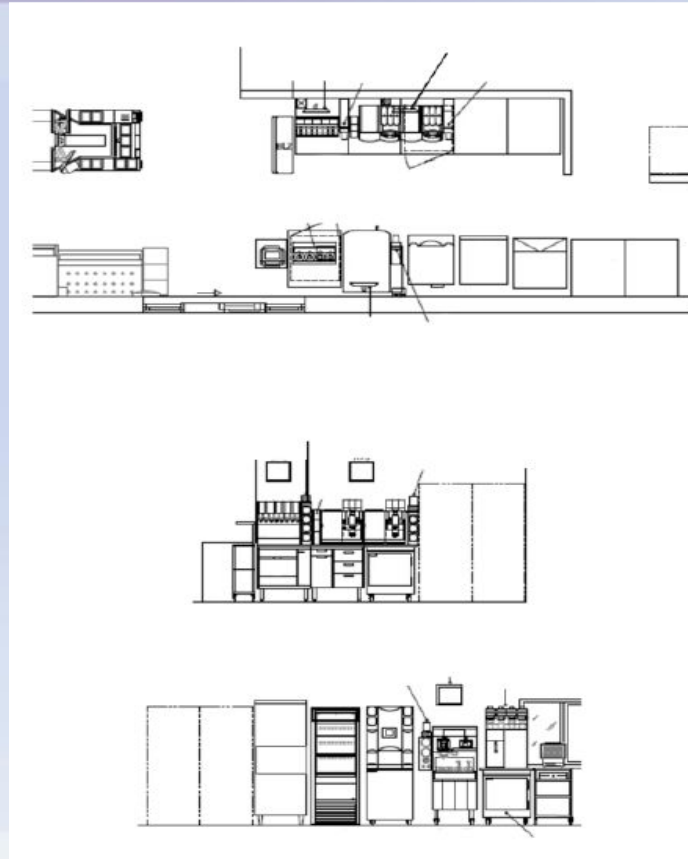
- Обязанности работников (КЛН «Напитки и десерты. MPS/SFS»)



Конфигурации участка ВДАР



Линейная
конфигурация



Параллельная
конфигурация



Практика на этаже



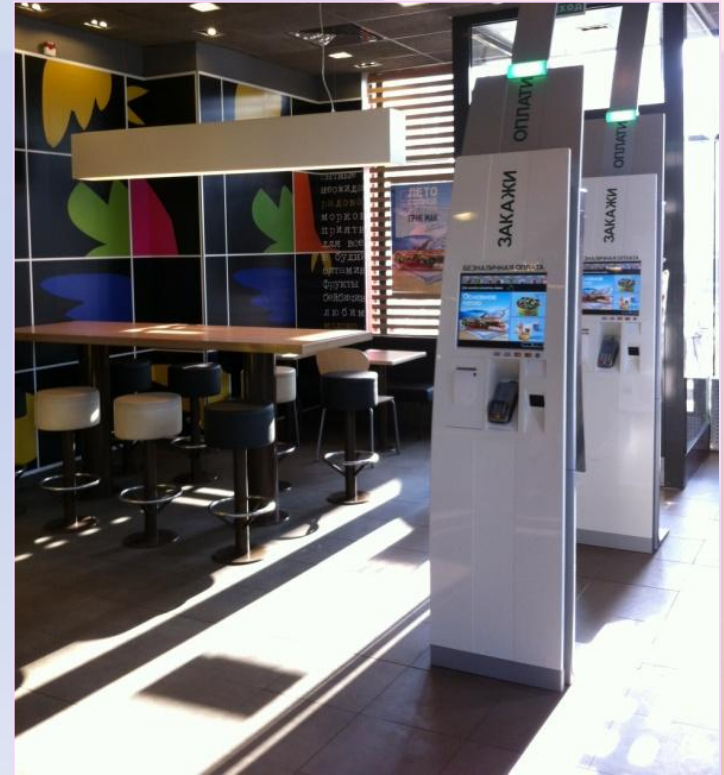
Работа с Киосками

Киоски самообслуживания

- Принцип работы
- Кассовые операции

Перед открытием зала ресторана:

- Активировать номер кассира на каждый Киоск
- Поменять кассовую ленту в принтере каждого Киоска
- Деактивировать продукты, которых нет в продаже



Учебные материалы SF/BDAP

- Руководство «Система обслуживания Split Function Service»
- Руководство «Напитки и десерты как процесс производства (BDAP)»
- Карманный Справочник
- Инфоцентр/ PLATFORM INTEFRATION/ CTS
- Макнет /Департаменты/ Производственный/ Группа по развитию производства(RSG)/ Оптимайзеры/ Новые платформы



Тест

