

**НОВЫЙ СТАНДАРТ!  
ВАШ ЗАКАЗ ЗА**

**20  
МИНУТ**

**в гриль-барах «ШашлыкоFF»**

# Цель: быстрое обслуживание Гостей в гриль-барах «ШашлыкоFF»

## ИЗ ЭТОГО СЛЕДУЕТ:

- Увеличение оборачиваемости столов
- Ускорение обслуживания Гостей
- Увеличение потока Гостей в часы малой загруженности
- Увеличение прибыли

**НОВЫЙ СТАНДАРТ!  
ВАШ ЗАКАЗ ЗА**

**20**  
**МИНУТ**

# Изменения в производстве.

Изменение технологического процесса приготовления блюд.

## **Результат:**

- Увеличение скорости отдачи готовых блюд
- Улучшение вкусовых качеств блюд
- Температура отдачи блюд 80 градусов.
- Сохранение температуры готового блюда в течение 5 минут.

НОВЫЙ СТАНДАРТ!  
ВАШ ЗАКАЗ ЗА

**20**  
МИНУТ

# Новые инструменты в производстве.

- - **Металлические шпажки**
- - **Градусник**, для измерения температуры на мангале.
- - **Нарукавник кевларовый** – термозащита для рук.

**Время приготовления мяса на гриле не более 15 минут.**

**Время отдачи загарнированного блюда с гриля не более 20 минут.**

# Сканер – контроль за временем отдачи блюд кухни



Работа кухни  
Ресторан Центральный Офис, Екатеринбург  
Дата: 26.03.2018 - 26.03.2018  
Время: 10:47:00 - 10:47:00

№	Сортировка	Наименование	Единица	Кол-во	Время отдачи	Время приготовления	Время ожидания	Время доставки	Время отдачи	Время приготовления	Время ожидания	Время доставки
1	1	Ассорти из горячих закусок	шт	1	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00
2	2	Ассорти из горячих закусок	шт	1	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00
3	3	Ассорти из горячих закусок	шт	1	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00
4	4	Ассорти из горячих закусок	шт	1	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00
5	5	Ассорти из горячих закусок	шт	1	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00	10:47:00

- Чек- отдача блюд по штрих-коду
- Отчет за смену по временной отдаче блюд производством

Заказ поступает на кухню в виде чека со штрих-кодом, повар готовит, затем готовое блюдо отдает на раздачу и чек сканируется, фиксируется время отдачи. Отчеты по отдаче блюд можно просмотреть за любой период. На предприятие требуется 2 сканера.



НОВЫЙ СТАНДАРТ!  
ВАШ ЗАКАЗ ЗА

20  
МИНУТ

# Изменения в работе сервиса:

- Изменение системы работы персонала.
- Введение должности официант-разносчик.
- Введение использования iPod.
- Использование единого чекового принтера на раздаче.
- Новые Wi-Fi роутеры – усиление качество связи.



# Преимущество работы с iPod

**Основное преимущество:**

**Заказ моментально передается на производство.**

**Сокращение времени на передачу заказа ( до 15 мин) за счет удаления провисаний времени в обслуживании Гостей:**

- время на движение официанта до R-Keeper
- очередь в часы пик у R-Keeper
- внесение заказа
- прием заказа сразу у нескольких столов

На предприятие в среднем требуется 4- 5 iPod для работы официанта.

**НОВЫЙ СТАНДАРТ!  
ВАШ ЗАКАЗ ЗА**

**20  
МИНУТ**

# Время отдачи блюд.

<i>Время подачи блюд и напитков (с момента принятия заказа)</i>			<i>Пояснение</i>
<i>Категория</i>	<i>Бизнес-Ланч</i>	<i>Основное время</i>	
<i>Напиток, не требующий приготовления</i>	<i>1-3 минуты</i>	<i>1-3 минуты</i>	<i>Морс, сок пакетированный, вода, газированные напитки, алкоголь в чистом виде, пиво разливное бокалами, чай пакетированный</i>
<i>Напиток, требующий приготовления</i>	<i>3-5 минут</i>	<i>5-8 минут</i>	<i>Свежевыжатый сок, молочный коктейль, коктейли бара, глинтвейн, ракета пива</i>
<i>Холодные закуски, салаты</i>	<i>3-5 минут</i>	<i>7-10 минут</i>	<i>Если в одном чеке есть и закуска, и салаты, то подается сначала закуска, затем салаты (если Гость не попросил иначе)</i>
<i>Первые горячие блюда</i>	<i>5 минут</i>	<i>5 минут</i>	<i>Суп "Том Ям" - 10 минут</i>
<i>Горячие закуски</i>	<i>15 минут</i>	<i>15 минут</i>	
<i>Вторые горячие блюда</i>	<i>15-20 минут</i>	<i>18-20 минут</i>	
<i>Горячие блюда на компанию</i>	<i>30 минут</i>	<i>30 минут</i>	<i>Метровые шашлыки, ассорти шашлыков, блюда на компанию</i>
<i>Десерты</i>	<i>По просьбе гостя в течении 10 минут</i>		
<i>Горячие напитки (чай, кофе)</i>	<i>По просьбе гостя в течении 6 минут</i>		



НОВЫЙ СТАНДАРТ!  
ВАШ ЗАКАЗ ЗА



## ° Система оплаты.

Почасовая:

-Официант-разносчик -**95р/час**

-Официант прием заказа – **65р/час +1,5%** от личной выручки.

Фот предприятия не меняется так как **95 р/ч = 65р/час + 1,5 %**

# Функции официантов.

Изменения в системе работы официантов заключается в разделении официантов на приемщиков и разносчиков заказа. Данное деление персонала обязательно используется во время бизнес ланча, в вечернее время по потребности ( большое количество посадочных мест, особенности зала). Персонал делится по желанию, либо на планерке назначается менеджером смены.

**Официант приема заказа, более активные, коммуникабельные, отлично знающие меню и приемы продаж :**

- Принимает заказ
- Выносит подложки и напитки.
- Обслуживает гостя на протяжении всего времяпровождения в баре( работает с дополнительным заказом, обеспечивает комфортное нахождение Гостя в заведение)
- Выполнимые просьбы Гостя ( пледы, ваза для цветов)
- Уборка стола – уборка лишней посуды, сервировка стола.

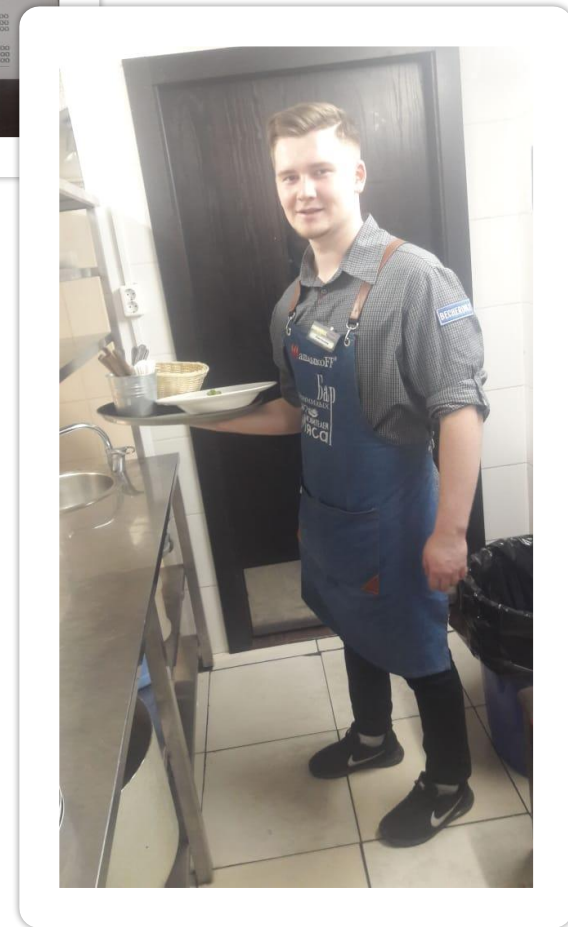
**НОВЫЙ СТАНДАРТ!  
ВАШ ЗАКАЗ ЗА**

**20  
МИНУТ**

# Функции официантов.

*Официант разносчик заказа это стажеры, официанты, которым нужно подучить меню, официанты по желанию:*

- Получение единого заказа - единый чек заказа, выходящий на раздачу официанта.
- Сервировка стола- сбор приборов, корзины с хлебом, салат.
- Отдача блюд – вынос блюд Гостю.
- Дозаказ блюд-повторение напитка, заказ дополнительных блюд .
- Уборка стола – уборка лишней посуды, уборка стола.



# Фишка скорости



- **Песочные часы** – приняв заказ, официант ставит на стол песочные часы, 20мин, до того как упадет последняя песчинка мы обязаны вынести все блюда, если нет других пожеланий у Гостя! Если по какой либо причине мы не уложились в это время, то дарим Гостю десерт. Этой фишкой мы повышаем лояльное отношение Гостя. Количество часов равно количеству столов.

# Речевой модуль о представлении нового преимущества в гриль барах Шашлыкоff.

- Презентуя новое меню, официант должен обязательно озвучить новое преимущество. Озвучиваем в течение 2 месяцев, в дальнейшем по потребности.

«Обратите внимание у нас новое меню, это 20-ый юбилейный выпуск, и поэтому для вас мы можем приготовить горячее блюдо рекордные 20 минут»

НОВЫЙ СТАНДАРТ!  
ВАШ ЗАКАЗ ЗА



# Речевые модули, относительно времени отдачи блюд.

- **Бизнес Ланч** все блюда выносятся в течение 20 минут.
- **Вечер** – после повторения заказа уточняем у Гостя подавать блюда по готовности, по очередности или позже.
- **По готовности**( в течение 20 минут)
- **« горячее блюдо подаем в течение 20-ти минут.»**
- **По очередности** ( после того как гость доедает блюдо выносятся следующее блюдо2)
- **« вам подать блюда в течение 20 минут или по очерёдности?»**
- **Позже** ( нужно уточнить через сколько минут подать горячее. Актуально, вечер количество гостей от 4-х человек)
- **«через какое время вам подать горячее?»**

Если время отдачи блюд более 20 минут (по просьбе Гостя), т

официант, пишет комментарий в чеке и предупреждает производство.

НОВЫЙ СТАНДАРТ!  
ВАШ ЗАКАЗ ЗА

**20**  
МИНУТ

# Конфликтная ситуация при отдаче блюда более чем 20 минут.

## Система решения конфликта:

- 1 шаг – выслушать, и не перебивать гостя
- 2 шаг – уточнить причину претензии
- 3 шаг – выразить понимание
- 4 шаг – извиниться
- 5 шаг – предпринять действия

## Речевой модуль:

**Да я знаю что блюдо принесли позже заявленного времени, мне очень жаль, что так случилось. Чтобы скрасить впечатление я хочу вас угостить кофе или десертом. В следующий раз мы обязательно вас порадуем быстрым обслуживанием. Ждем вас в гости.**

# Ситуация при переворачивание часов Гостем.

- **Система решения :**

- 1 шаг – выслушать, и не перебивать гостя
- 2 шаг – уточнить причину
- 3 шаг – продемонстрировать ВРЕМЯ принятия заказа на iPod.
- 4 шаг – официант озвучивает оставшееся время заказа.
- 5 шаг – продолжает обслуживание Гостя



**НОВЫЙ СТАНДАРТ!  
ВАШ ЗАКАЗ ЗА**



**Спасибо за внимание!**