



A3

ГВА.

**РЕСТОРАН, В КОТОРЫЙ ХОЧЕТСЯ
ВОЗВРАЩАТЬСЯ**

Тренинг для официантов и хостес

ЦЕЛИ ТРЕНИНГА

1. Вспомнить все СТАНДАРТЫ РАБОТЫ.
2. Посмотреть на наш ресторан «ГЛАЗАМИ ГОСТЯ».
3. Понять, что для хорошего впечатления Гостя ВАЖНА ЛЮБАЯ МЕЛОЧЬ!



КАК БУДЕМ РАБОТАТЬ НА ТРЕНИНГЕ



ПРАВИЛА ТРЕНИНГА

1. АКТИВНОСТЬ.



2. Не оцениваем друг друга.



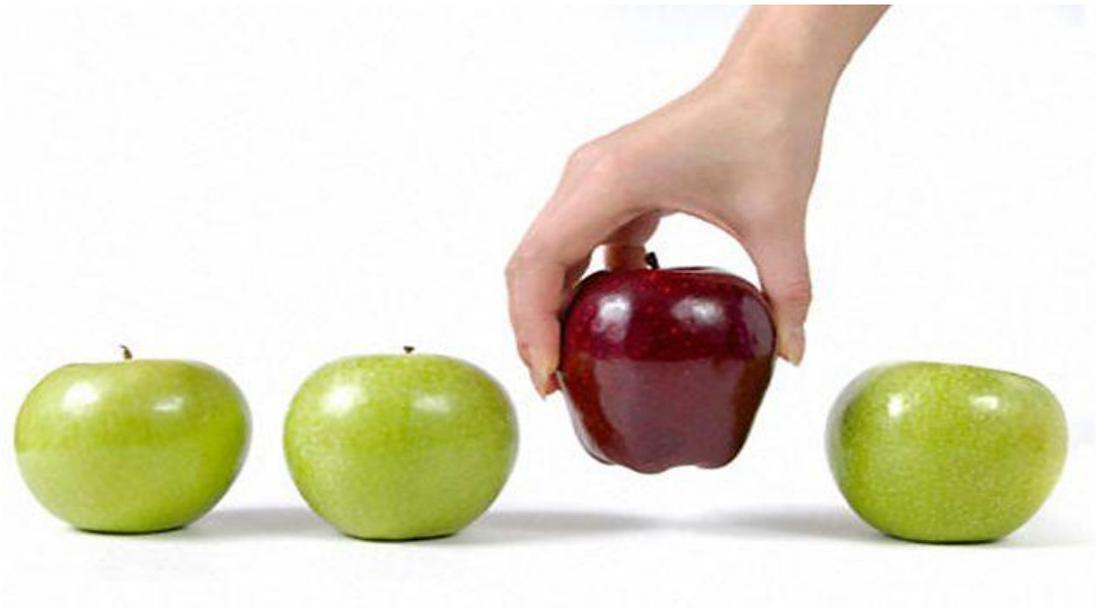
3. Вопросы только по теме тренинга.



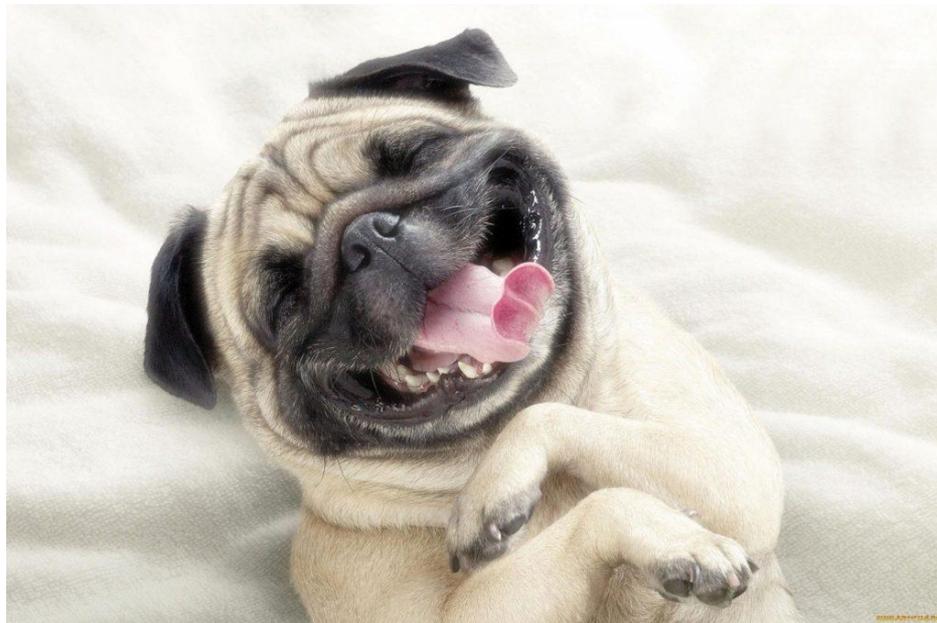
4. Телефоны отключаем.



ЗАЧЕМ ГОСТЬ ПРИХОДИТ В РЕСТОРАН?



ГОСТЬ ПРИХОДИТ В РЕСТОРАН



**ЗА
АТМОСФЕРОЙ!**

ЧТО ТАКОЕ АТМОСФЕРА РЕСТОРАНА?



АТМОСФЕРА РЕСТОРАНА- ЭТО



**КОМФОРТНОСТЬ
НАХОЖДЕНИЯ В НЕМ**

КАК ФОРМИРУЕТСЯ атмосфера в ресторане?

ИНТЕРЬ



ОСВЕЩЕНИЕ



БЛЮДА



ПЕРСОНА



ЗАПАХ



МУЗЫКА



ЧТО ТАКОЕ АТМОСФЕРА ГОСТЕПРИИМСТВА?

**АТМОСФЕРА ГОСТЕПРИИМСТВА- ЭТО МНОЖЕСТВО РАЗНЫХ
ФАКТОРОВ:**

кухня, блюда, музыка, наш интерьер и т.д.

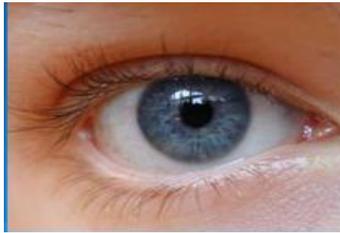


**Это то, что
ВИДИТ И СЛЫШИТ ГОСТЬ В НАШЕМ РЕСТОРАНЕ, ТО КАК ОН СЕБЯ
ЧУВСТВУЕТ.**

Как создать атмосферу гостеприимства?



КАК ЛЮДИ ВОСПРИНИМАЮТ ОКРУЖАЮЩИЙ МИР



**ЗРЕН
ИЕ**



**СЛУ
Х**



**ВКУ
С**



**ОБОНЯН
ИЕ**



**ОСЯЗАН
ИЕ**

КАК ГОСТЬ ВОСПРИНИМАЕТ НАШ РЕСТОРАН



**ЗРЕН
ИЕ**

**Гость
ВИДИ
Т**



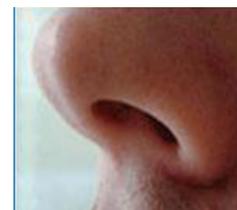
**СЛУ
Х**

**Гость
СЛЫШ
ИТ**



**ВКУ
С**

**Гость
ПРОБУЕТ**



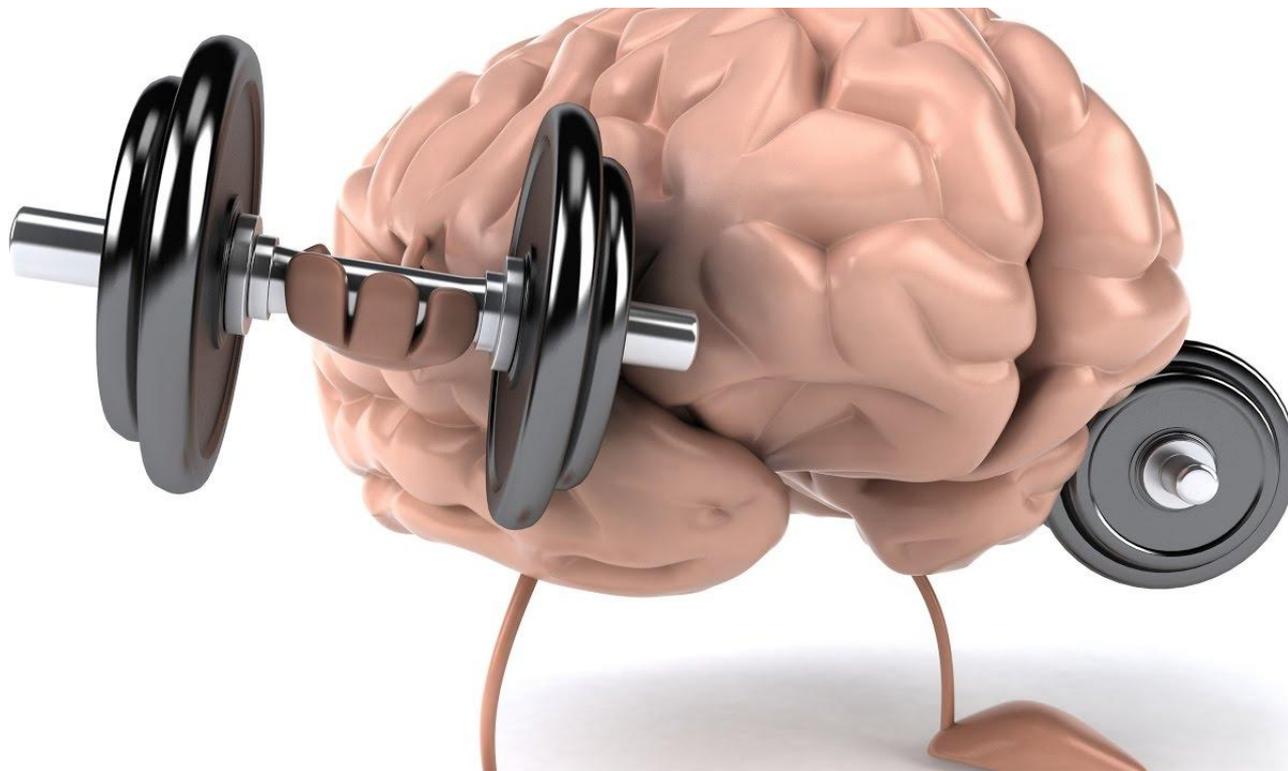
**ОБОНЯН
ИЕ**

**Гость
ЧУВСТВУЕТ
(НЮХАЕТ)**



**ОСЯЗАН
ИЕ**

**Гость
ТРОГАЕТ**



**ВСПОМИНАЕМ ВСЕ, ЧТО
ЗНАЕМ!**

Что Гость должен ВИДЕТЬ?



Что Гость должен ВИДЕТЬ?



Чистые, красивые, опрятные, целые:

1. Входная зона,
2. Полы, стены
3. Стулья/кресла/диван
4. Мебель,
5. Столы,
6. Потолок, люстры, плафоны,
7. Приборы,
8. Посуда, блюда,
9. Меню

**Чистые, красивые, доброжелательные,
радушные**

10. Сотрудники.

**Ничего не
забыли?**





Что Гость должен ВИДЕТЬ?

ВХОДНАЯ ЗОНА



1. Чистая входная дверь, крыльцо,
2. Чистая ручка двери,
3. Отсутствие мусора на полу,
4. Отсутствие сколов на лестнице, порогах.

Что Гость должен ВИДЕТЬ?



ПОЛЫ, СТЕНЫ, УГЛЫ



1. Чистые,
2. Без мусора,
3. Без потеков,
4. Без ПРОВОДОВ.



**Чистый ресторан начинается
с чистого входа, углов и
полов.**



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

ПОТОЛОК, ЛЮСТРЫ, ПЛАФОНЫ



1. **ЦЕЛЫЕ:** без дыр, без трещин, без царапин
2. **ЧИСТЫЕ:** без пятен, без мусора,
3. **ВИСЯТ РОВНО.**



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

МЕБЕЛЬ, СТУЛЬЯ, КРЕСЛА, ДИВАНЫ



1. ЦЕЛЫЕ: без дыр, без трещин, без царапин.
2. ЧИСТЫЕ: без пятен, без мусора.
3. БЕЗ ЛИШНИХ ПРЕДМЕТОВ.
4. УСТОЙЧИВЫЕ: не шатаются, стоят твердо!



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

СТОЛЫ



1. ЦЕЛЫЕ: без дыр, без трещин, без царапин
2. ЧИСТЫЕ: без пятен, без мусора,
3. БЕЗ ЛИШНИХ ПРЕДМЕТОВ
4. СТОЯТ РОВНО! **НЕ ШАТАЮТСЯ!**

- Заново сервируем стол в течение 2-х минут после ухода Гостей.
- Проверяем чистоту на столе, стуле, под столом.
- Не ставим поднос на стол!



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

Телевизоры

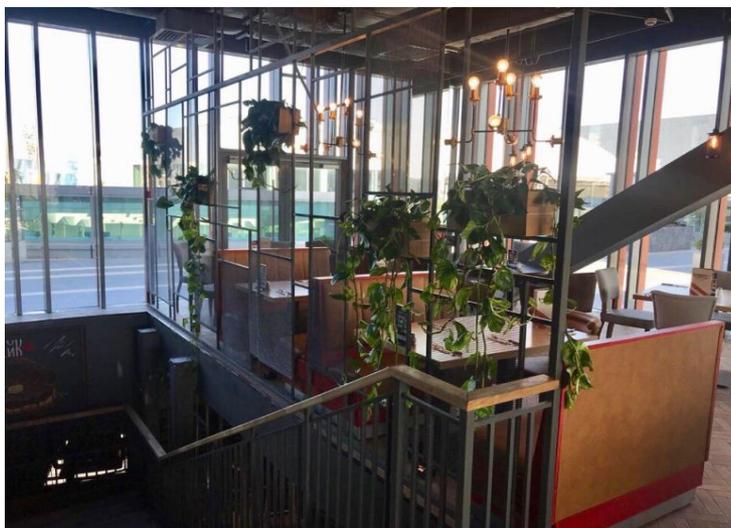


1. ЦЕЛЫЕ: без трещин, без царапин.
2. ЧИСТЫЕ: без пятен, без мусора.
3. Висят РОВНО! **НЕ качаются.**
4. ВКЛЮЧЕННЫЕ на утвержденных каналах.
5. С КАЧЕСТВЕННЫМ ИЗОБРАЖЕНИЕМ.



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

Цветы



1. **ЦЕЛЫЕ:** горшки без трещин, без царапин.
2. **ЧИСТЫЕ:** без пыли, без мусора.
3. **Висят или стоят РОВНО! НЕ качаются.**
4. **УХОЖЕННЫЕ.**



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

ПОСУДА



ЧИСТАЯ: Без пятен, без потеков.

ЦЕЛАЯ: без сколов, трещин,
царапин.



- Бокалы берем за ножку.
- Трубочку берем только щипцами!
- Стаканы и чашки не берем за края!
- Много напитков – используем поднос!
- Грязную посуду носим только на подносе.
- Не ставим на стол посуду в посуду!



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

БЛЮДА



- СВЕЖИЕ.
- БЕЗ ПОСТОРОННИХ ПРЕДМЕТОВ.



- Не даем блюду/напитку «умереть» на раздаче,
- Проверяем украшения блюд (ЗЕЛЕНЬ СВЕЖАЯ).
- Подаем Гостю блюда и напитки открытой рукой.



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

МЕНЮ



- ЧИСТОЕ: без пятен, без отпечатков пальцев,
- ЦЕЛОЕ: не загнуты углы, нет надорванных или мятых страниц.

- Подаем меню Гостям только, когда они полностью разместились за столом.
- Меню ПОДАЕМ В ОТКРЫТОМ ВИДЕ открытой рукой.



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

ПРИБОРЫ, САЛФЕТНИЦЫ



- ЧИСТЫЕ И НАТЕРТЫЕ: без пятен и отпечатков пальцев,
 - ЦЕЛЫЕ: без царапин, трещин, сколов,
 - ОДИНАКОВЫЕ
 - САЛФЕТНИЦЫ НАПОЛНЕННЫЕ.
- При необходимости, приносим Гостям дополнительную сервировку.
 - Приборы кладем на салфетку, не заворачиваем.
 - Если Гость заказывает блюдо, которое нужно есть руками, выносим влажные салфетки на блюде.
 - Держим приборы за нижнюю часть.
 - Не носим приборы горстями!



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

СОТРУДНИКИ

ВСЕГДА В ПОЛЕ ЗРЕНИЯ ГОСТЕЙ



- Официант должен стараться находиться всегда в поле зрения Гостей.
- Если официант отходит, то пробегаются взглядом по всем Гостям и тем Гостям, которые ждут внимания, кивком головы дает понять, что он помнит о них и скоро вернется.



Что Гость должен ВИДЕТЬ? СОТРУДНИКИ

УЛЫБКА, УЛЫБКА, УЛЫБКА



- улыбка помогает в жизни.
- Улыбаясь, вы открываетесь людям, а они открываются вам.
- Улыбка повышает настроение и просто дарит тепло.



Что Гость должен ВИДЕТЬ? СОТРУДНИКИ

ПОДХОДИМ К ГОСТЮ СРАЗУ ЖЕ



- Гость не должен нас ждать.
- Если не можем подойти к Гостю- кивком головы показываем ему, что мы его видим.



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

СОТРУДНИКИ

УНИФОРМА



- Строго в соответствии со стандартом,
- Чистая,
- Опрятная,
- Отглаженная.
- Подходящая сотруднику по размеру.



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

СОТРУДНИКИ

ПРИЧЕСКА, МАКИЯЖ



- Юноши: короткие волосы, аккуратно пострижены, чистые, сухие и уложенные.
- Девушки: **волосы необходимо мыть каждый день.**
- Волосы ниже воротника рубашки - собраны в косу или «пучок».
- **Макияж не броский** – дневной (натуральных оттенков).



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

СОТРУДНИКИ

РУКИ, НОГТИ



- Чистые руки и ногти.
- Коротко подстриженные ногти.
- Лак для ногтей – бесцветный/ однотонный/ телесного цвета.



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

СОТРУДНИКИ

ЗРИТЕЛЬНЫЙ КОНТАКТ С ГОСТЕМ





Что Гость должен ВИДЕТЬ?

ТУАЛЕТЫ



- ЧИСТЫЕ.
- СВЕЖИЕ.
- НАПОЛНЕННЫ ВСЕМ НЕОБХОДИМЫМ.
- РУЧКИ ДВЕРЕЙ ЧИСТЫЕ.
- КРАНЫ ДЛЯ ВОДЫ ЧИСТЫЕ.
- РАКОВИНЫ ЧИСТЫЕ.



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

СОТРУДНИКИ

ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Оправлять одежду, волосы, трогать себя и одежду.
- Нюхать предметы сервировки, блюда и напитки.
- Стоять, скрещивая руки или ноги.
- Держать руки в кармане.
- Стоять к Гостю спиной.



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

СОТРУДНИКИ

ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Облокачиваться на мебель или стены ресторана.
- Использовать гостевую посуду и предметы сервировки для личного использования.
- Пользоваться гостевыми туалетами.
- Осуществлять денежные операции в зале между коллегами, кроме расчета Гостей по чеку.
- Собираться в зале компаниями более 2-х человек.



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

СОТРУДНИКИ

ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Показывать на человека или предмет пальцем.
- Здороваться с коллегами за руку, обниматься, целоваться.
- Использовать свои личные вещи в зале.
- Бегать или резко передвигаться по залу.
- Принимать пищу, жевать жвачку.
- Чихать, кашлять, не прикрываясь.
- Зевать.

Что Гость должен ВИДЕТЬ?



= итог?

ПОДВОДИМ ИТОГИ

Что Гость должен СЛЫШАТЬ?



Что Гость должен СЛЫШАТЬ?

Приятные, спокойные, не громкие:

1. Приветствие хостес, официанта.
2. Диалог с официантом.
3. Разговоры сотрудников.
4. Музыка.
5. Звуки кухни.
6. Прощание.





Что Гость должен СЛЫШАТЬ?

ПРИВЕТСТВИЕ ХОСТЕС, ОФИЦИАНТА

ЗДОРОВАЕМСЯ

- Первыми приветствуем Гостя и первыми прощаемся.
- С первых минут создаем атмосферу радушия и гостеприимства.
- Поддерживаем легкую беседу.
- С Гостем здоровается вся команда ресторана.
- Используем





Что Гость должен СЛЫШАТЬ?

ДИАЛОГ С ОФИЦИАНТОМ



- Общение с Гостем: только на «Вы».
- Озвучиваем полное название блюда/напитки.
- Уточняем у Гостя очередность подачи блюд (или приносим блюда одновременно).
- Рассказываем о действующих акциях и промоакциях.
- Говорим коротко и емко.
- Сохраняем в тайне содержание разговоров с Гостями на личные темы, возникающие по инициативе Гостя.



Что Гость должен ВИДЕТЬ?

ДИАЛОГ С ОФИЦИАНТОМ

ФРАЗЫ ДЛЯ ОБЩЕНИЯ С ГОСТЯМИ:

«Добро пожаловать».

«Мы всегда рады Вам».

«Вы очень любезны».

«Вы очень внимательны».

«Ваше мнение важно для нас».

«Спасибо, что обратили
внимание...».

«Спасибо, что делаете нас
лучше».

«Приятного аппетита».

«Благодарю».

«Рады для Вас стараться».

«Спасибо, что оценили».



Что Гость должен СЛЫШАТЬ?

ДИАЛОГ С ОФИЦИАНТОМ

ПРИ ВОЗРАЖЕНИЯХ ГОСТЯ:

Н

Hear the guest (**выслушать
Гостя**)

Е

Empathize with the guest (**сопереживать
Гостю**)

А

Apologize to the guest (**извиниться перед
Гостем**)

Р

Resolve the issue (**решить
проблему**)

Т

Thank the guest (**поблагодарить
Гостя**)





Что Гость должен СЛЫШАТЬ?

ДИАЛОГ С ОФИЦИАНТОМ

ПРИ ВОЗРАЖЕНИЯХ ГОСТЯ:

**КАК МОЖНО ПОБЛАГОДАРИТЬ
ГОСТЯ:**

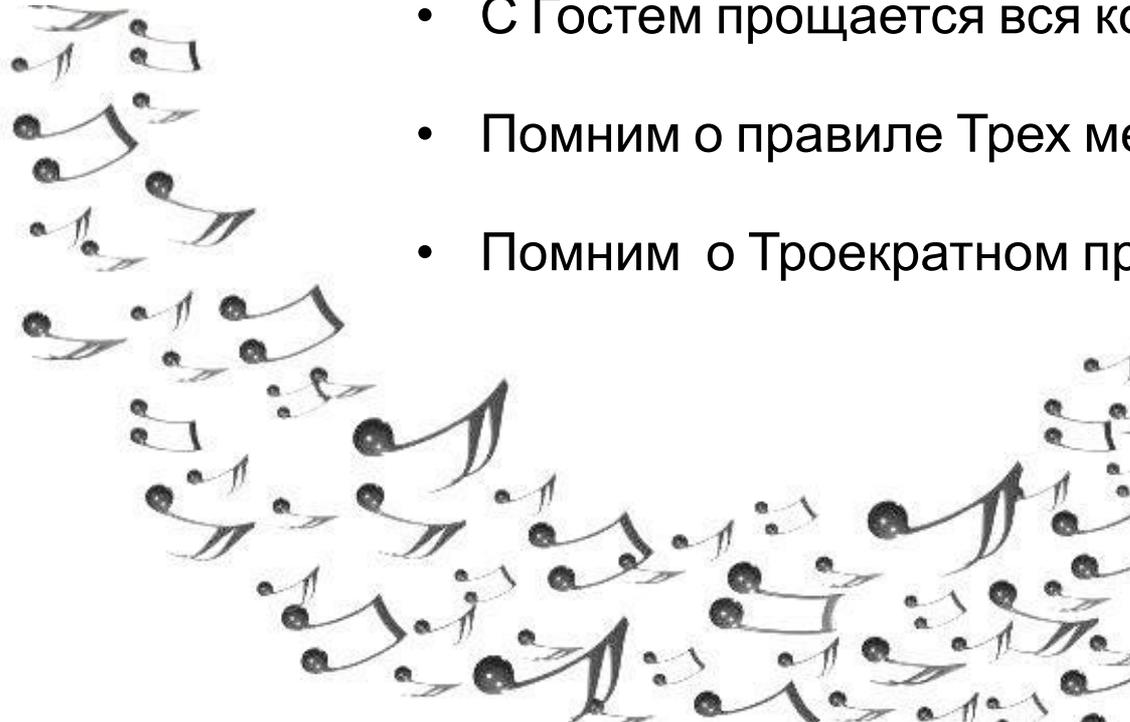
- *«БЛАГОДАРИЮ, ЧТО ПОШЛИ НА ВСТРЕЧУ».*
- *«Я РАДА, ЧТО МЫ НАШЛИ ПУТИ РЕШЕНИЯ».*
- *«МНЕ ПРИЯТНО, ЧТО ВЫ ОСТАЛИСЬ ДОВОЛЬНЫ».*
- *«СПАСИБО, НАМ ОЧЕНЬ ВАЖНО ВАШЕ МНЕНИЕ».*
- *«БЛАГОДАРИЮ ВАС ЗА ВАШЕ ТЕРПЕНИЕ И ПОНИМАНИЕ».*



Что Гость должен СЛЫШАТЬ?

ПРОЩАНИЕ

- С Гостем прощается вся команда!
- Помним о правиле Трех метров.
- Помним о Троекратном прощании !





Что Гость должен СЛЫШАТЬ?

МУЗЫКА/TV



- Не громкая (позволяющая слышать Гостя).
- Установленная стандартами Компании.
- Чистая (без посторонних шумов, тресков).



ЗВУКИ КУХНИ

- По возможности изолированы от Гостей.
- Не заглушающие диалог Гостей.
- Гости не слушают рабочие разговоры.



Что Гость должен СЛЫШАТЬ? ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Повышать тон на коллег.
- Общаться неуважительно.
- Спорить.
- Использовать уменьшительно-ласкательные слова.
- Использовать слова-паразиты.
- Общаться с коллегами на посторонние от работы темы.
- Обсуждать других.
- Разговаривать по личному телефону.



Что Гость должен СЛЫШАТЬ?

ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Создавать шум.
- Употреблять непонятные для Гостя слова и выражения.
- Перебивать или прерывать разговор Гостей.
- Обсуждать личные проблемы с Гостем.
- Вмешиваться в разговор, который Гости ведут между собой
- Реагировать эмоционально на ситуации, критику Гостей или коллег.

Что Гость должен СЛЫШАТЬ?



= итог?

ПОДВОДИМ ИТОГИ

Что Гость должен ПРОБОВАТЬ?



Что Гость должен ПРОБОВАТЬ?



**Вкусные, свежие, правильно
приготовленные:**

1. Блюда,
2. Напитки.





Что Гость должен ПРОБОВАТЬ?

БЛЮДА, НАПИТКИ



- ВКУСНЫЕ.
- СВЕЖИЕ.
- ПРИГОТОВЛЕННЫЕ ПО ТЕХКАРТЕ.
- БЕЗ ПОСТОРОННИХ ЗАПАХОВ И ВКУСОВ.

Что Гость должен ПРОБОВАТЬ?



= итог?

ПОДВОДИМ ИТОГИ

Какие ЗАПАХИ Гость должен ЧУВСТВОВАТЬ?



Какие ЗАПАХИ Гость должен ЧУВСТВОВАТЬ?



Вкусные, приятные, свежие, не резкие:

1. Запахи блюд.
2. Запахи напитков.
3. Ароматы.
4. Без посторонних примесей.



Это все?

Какие ЗАПАХИ Гость должен ЧУВСТВОВАТЬ?

Запахи блюд, напитков



- Вкусные,
- Приятные.
- Свежие.
- Без посторонних запахов.

Какие ЗАПАХИ Гость должен ЧУВСТВОВАТЬ?



= итог?

ПОДВОДИМ ИТОГИ

Что Гость должен ОЩУЩАТЬ, прикасаясь к предметам?



Что Гость должен ОЩУЩАТЬ, прикасаясь к предметам?



Целые, НЕ ШАТАЮЩИЕСЯ, НЕ ПОЛОМАННЫЕ:

1. Предметы интерьера (**СТОЛЫ**, стулья).

Чистые, приятные на ощупь, не липкие, не мокрые:

1. Предметы интерьера (столы, стулья),
2. Приборы, салфетки,
3. Ручки дверей.

**Краны для мытья
рук!**



Что Гость должен ОЩУЩАТЬ, прикасаясь к предметам?

Предметы интерьера, приборы, ручки дверей.

- Целые: без царапин, трещин, сколов.
- Устойчивые (не шатающиеся).
- Приятные на ощупь.
- Сухие на ощупь.
- Не липкие.
- Без прилипших остатков пищи.

Что Гость должен ОЩУЩАТЬ, прикасаясь к предметам?

Температура воздуха в ресторане



- СООТВЕТСТВУЕТ УСТАНОВЛЕННЫМ СТАНДАРТАМ (для зимы и для лета).
- ВЕНТИЛЯТОРЫ ВСЕГДА ВКЛЮЧЕНЫ.

Что Гость должен ОЩУЩАТЬ, прикасаясь к предметам?



= итог?

ПОДВОДИМ ИТОГИ

МОЛОДЦЫ!

Аплодисменты!



КОФЕ-БРЕЙК

ВОЗВРАЩАЕМСЯ В НАЧАЛО ТРЕНИНГА

ЗАЧЕМ ГОСТЬ ПРИХОДИТ В РЕСТОРАН?

*ГОСТЬ ПРИХОДИТ ЗА
АТМОСФЕРОЙ!*



НАШ ДЕВИЗ:

Мы создаём атмосферу, которая ДЕЛАЕТ ЛЮДЕЙ СЧАСТЛИВЫМИ.

**Мы не продаем еду и напитки,
МЫ СОЗДАЕМ АТМОСФЕРУ
ГОСТЕПРИИМСТВА, которую люди
смогут оценить ВСЕМИ ОРГАНАМИ
ЧУВСТВ.**

**Мы доводим эту атмосферу до высшей
оценки!**

Влияние атмосферы наGuestы и сотрудников



Влияние Гостей и сотрудников на атмосферу в ресторане



Ну и кого больше
влияния на атмосферу?!



Формирование атмосферы



**Мы сами решаем,
КАКАЯ БУДЕТ АТМОСФЕРА
в нашем ресторане.**

Как мы управляем атмосферой?



- Настраиваемся на позитив в начале дня.
- В течение всего дня обращаем внимание на все (вид, звук, запахи).
- Поддерживаем порядок в ресторане в течение дня,
- Поддерживаем позитивный настрой в течение дня.
- Поддерживаем, приободряем друг друга.
- Быстро исправляем недочеты в работе/замечания Гостя.
- Не реагируем на негатив Гостей (используем способы борьбы со стрессом).

Переходим в режим

Идем оценивать
наш ресторан!



«ЛЕНА ЛЕТУЧАЯ»

А что на самом деле

Видит,
Слышит,
Чувствует,
Ощущает



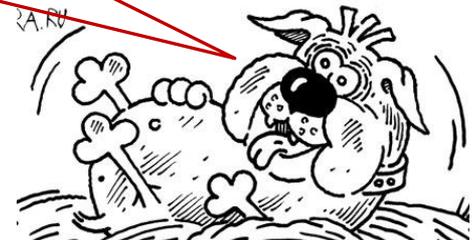
Наш Гость

НАШ ПЛАН ДЕЙСТВИЙ

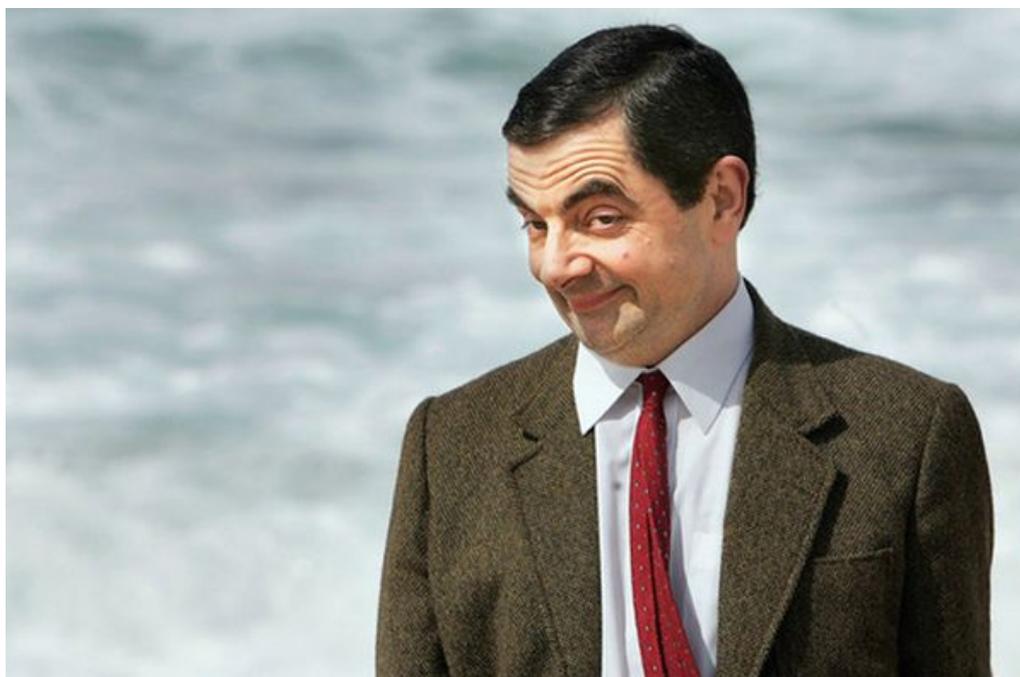
Как мы будем
поддерживать порядок в нашем ресторане
и создавать атмосферу гостеприимства?

1. .
2. .
3. .
4. .
5. .

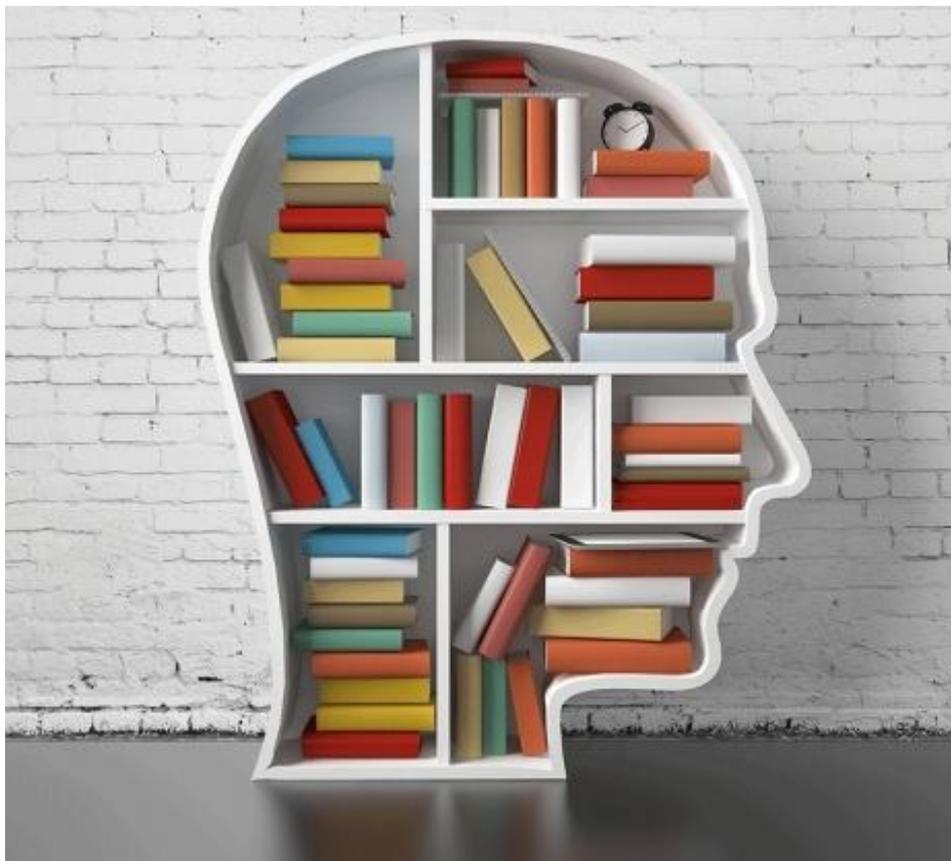
А сроки?
А ответственные
сотрудники?



ЧТО ТЫ БУДЕШЬ ДЕЛАТЬ УЖЕ ЗАВТРА?



ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ



Держим курс



НА АТМОСФЕРУ ГОСТЕПРИИМСТВА!

СФЕРА ГОСТЕПРИИМСТВА - ЭТО В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ ЧУВСТВА И ДУША.

Получайте удовольствие от каждого дня, **НАПОЛНЯЙТЕ СЕБЯ И РЕСТОРАН РАДОСТЬЮ И УЛЫБКОЙ.**

Сделайте так, чтобы Вы гордились каждым днём, **ВЫХОДИТЕ ИЗ АВТОМАТИЧЕСКОГО РЕЖИМА**

и БУДЬТЕ ЛУЧШЕЙ ВЕРСИЕЙ СЕБЯ.