



# СЕРВИС

Основы гостеприимства

**СЕРВИС** — ЭТО ПОДДЕРЖКА И ЗАБОТА,  
КОТОРУЮ МЫ ПРЕДЛАГАЕМ СВОИМ ГОСТЯМ.  
СОВОКУПНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ НАПРАВЛЕННЫХ НА  
УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ ГОСТЯ.



# ПРОЦЕСС ФОРМИРОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ГОСТЕЙ

1. ПОТРЕБНОСТЬ В ПОСЕЩЕНИИ  
ЗАВЕДЕНИЯ
  2. ФОРМУЛИРУЕТ ОЖИДАНИЯ 1,2,3
  3. ВЫБИРАЕТ ЗАВЕДЕНИЯ
  4. ОЦЕНИВАЕТ ЗАВЕДЕНИЯ И  
ПОСЕЩЕНИЕ
  5. СРАНИВАЕТ ОЦЕНКИ С ОЖИДАНИЕМ
  6. СОВПАЛИ ГОСТЬ ДОВОЛЕН – НЕ  
СОВПАЛИ НЕ ДОВОЛЕН
- 

# ТЕОРИЯ ОЖИДАНИЯ ГОСТЕЙ

ПОСЛЕ ПОСЕЩЕНИЯ НАШИХ  
ЗАВЕДЕНИЙ ГОСТИ МОГУТ ОСТАТЬСЯ  
В ОДНОМ ИЗ ТРЁХ СОСТОЯНИЙ

«-» - ГОСТИ НЕДОВОЛЬНЫ

ПОСЕЩЕНИЕМ МЫ НЕ ОПРАВДАЛИ  
ИХ ОЖИДАНИЯ

«0» - ПОСЕЩЕНИЕ НЕ СТАЛО ДЛЯ НИХ  
ЯРКИМ СОБЫТИЕМ. МЫ ДАЛИ ИМ  
РОВНО ТО, ЧТО ОНИ ОЖИДАЛИ

«+» - ПОСЕЩЕНИЕ СТАЛО ДЛЯ  
ГОСТЕЙ НАСТОЯЩИМ ПРАЗДНИКОМ  
МЫ ПРЕВЗОШЛИ ИХ ОЖИДАНИЯ

ГОСТЬ ЧЬИ ОЖИДАНИЯ МЫ ПРЕВЗОШЛИ,  
РАССКАЖЕТ ОБ ЭТОМ 3-5 СВОИМ  
ЗНАКОМЫМ. НЕКОТОРЫЕ ИЗ НИХ МОГУТ К  
НАМ ПРИЙТИ

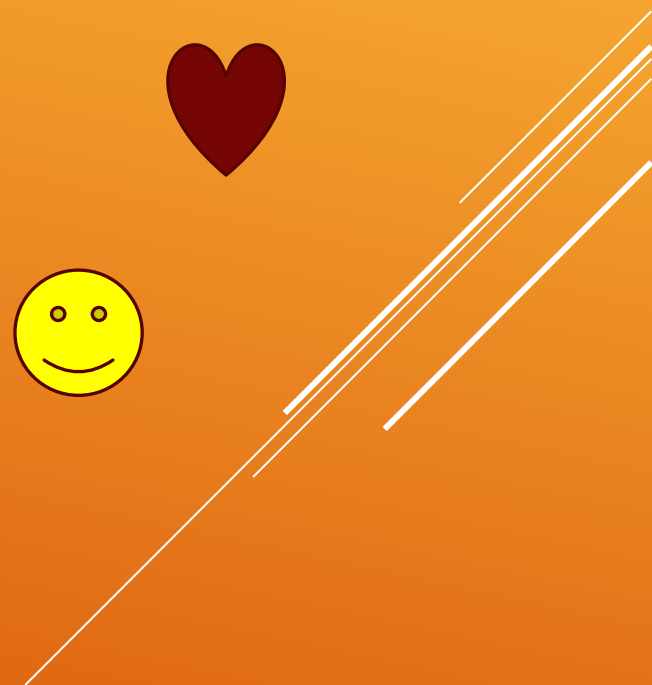
ГОСТЬ, КОТОРЫЙ ПОЛУЧИЛ ОЖИДАЕМЫЙ  
УРОВЕНЬ СКОРЕЕ ВСЕГО НЕ БУДЕТ  
ДЕЛИТЬСЯ НЕ С КЕМ, ПОТОМУ ЧТО ЕМУ  
НЕЧЕГО РАССКАЗАТЬ

ГОСТЬ, КОТОРЫЙ НЕДОВОЛЕН , НЕ СТАНЕТ В  
СЕБЕ ДЕРЖАТЬ ПОЛУЧЕННЫЙ НЕГАТИВ, А  
РАССКАЖЕТ КАК МОЖНО БОЛЬШЕМУ  
КОЛЛИЧЕСТВУ ЗНАКОМЫХ И ОТЗЫВ  
НАПИШЕТ И ЧЕРЕЗ НЕДЕЛЮ О НЕУДАЧНОМ  
ПОСЕЩЕНИИ БУДУТ ЗНАТЬ СВЫШЕ 100  
ЧЕЛОВЕК!!!

НАША ЗАДАЧА – ГОСТИ  
ВСЕГДА В «+» !!! МЫ НЕ  
ТОЛЬКО ОПРАВДАЛИ  
ОЖИДАНИЯ ГОСТЕЙ, НО И  
ПРЕВЗОШЛИ ИХ!

100% ПРАВИЛ ИСПОЛНЕНИЯ  
СТАНДАРТОВ+ 100% ГОСТЕПРИИМСТВА=  
ГОСТЕПРИМНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ!!!

## ДОВОЛЬНЫЕ ГОСТИ



# ИСПОЛНЕНИЕ СТАНДАРТОВ

1. СТАНДАРТ ВНЕШНЕГО ВИДА
2. ЧИСТОТА КАФЕ
3. НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ В ЗАЛЕ
4. ПОДАЧА БЛЮД
5. БЫСТРОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



# СТАНДАРТ ВНЕШНЕГО ВИДА

1. ЧИСТАЯ ВЫГЛАЖЕННАЯ ОДЕЖДА
2. КОРОТКИЕ НОГТИ
3. АККУРАТНАЯ ПРИЧЁСКА КОСА ИЛИ ШИШКА
4. СИННИЕ ИЛИ ГОЛУБЫЕ ДЖИНСЫ
5. ОБУВЬ ЗАКРЫТАЯ, ЧЕРНОГО, ТЁМНО- СИНЕГО, СЕРОГО ЦВЕТА
6. НЕТ БРАСЛЕТОВ, КРУПНЫХ СЕРЁЖЕК, КОЛЕЦ, КРОМЕ ОБРУЧАЛЬНОГО
7. РЕЗИНКА ДЛЯ ВОЛОС ТОНКАЯ ЕСТЕСТВЕННЫХ ОТТЕНКОВ
8. НОСКИ ЧЕРНЫЕ, СЕРЫЕ

КАК МЫ ВЫГЛЯДИМ  
СЕЙЧАС ?











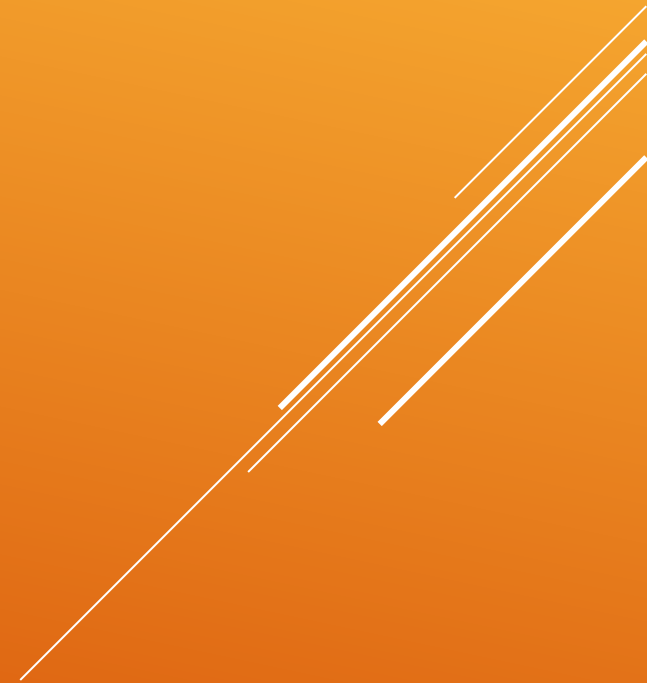
























КАК МЫ ДОЛЖНЫ  
ВЫГЛЯДЕТЬ ?











# ЧИСТОТА КАФЕ

## СТОЛ ДЛЯ ГОСТЯ:

СТОЛ, «МЕНЮ», САХАРНИЦА, СОЛОНКА, ПЕРЕЧНИЦА, ЧИСТЫЙ БОКС ДЛЯ САЛФЕТОК И ПОСУДЫ, Т-ТЕНТЫ, НОЖКИ У СТОЛА , ( ТАКЖЕ ЗАПОЛНЕНЫ САХАРНИЦА, СОЛОНКА, ПЕРЕЧНИЦА, ЗУБОЧИСТКИ, САЛФЕТКИ)

## ЧИСТОТА ЗАЛА

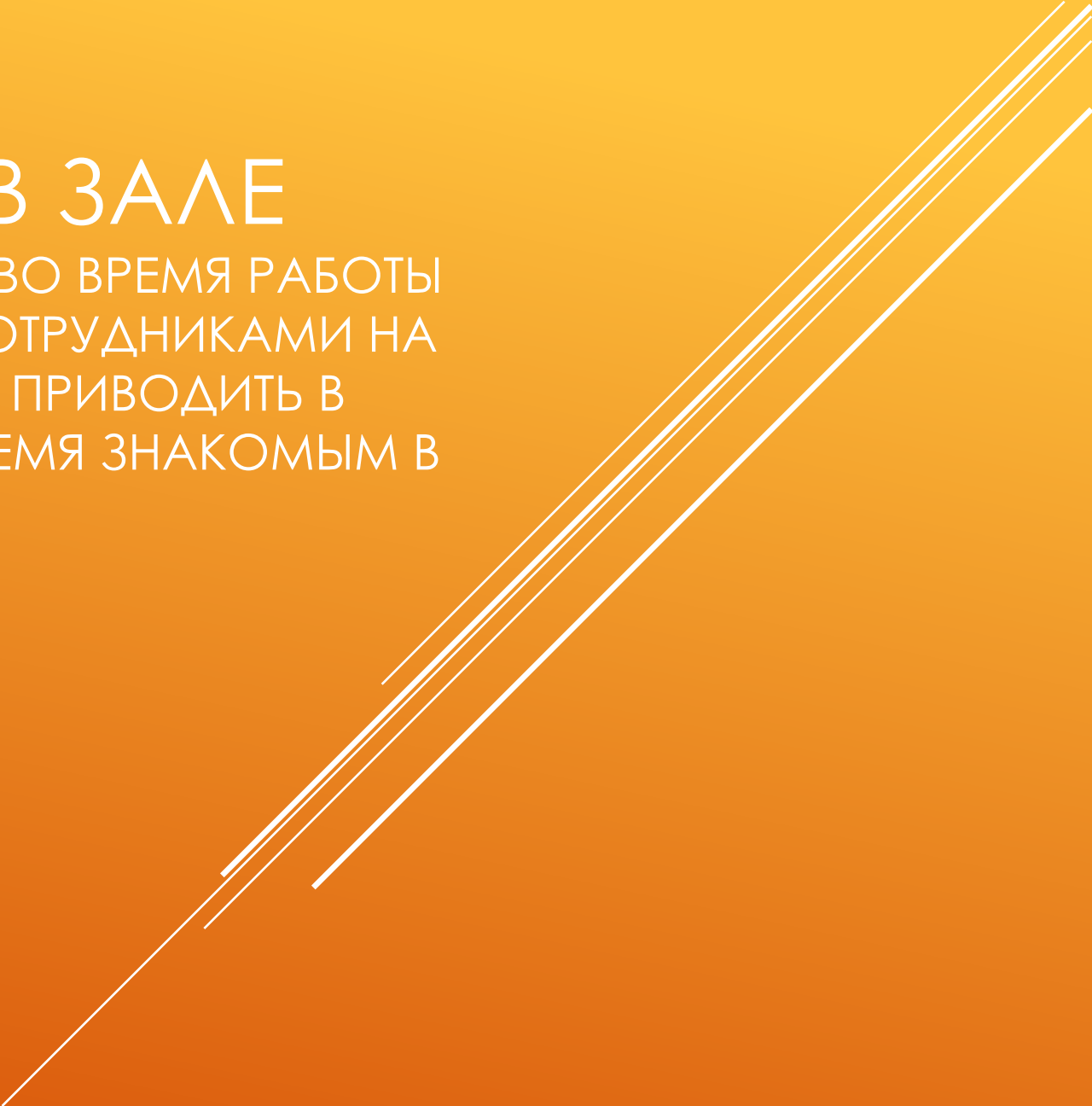
ДИВАНЫ, СТУЛЬЯ, ДЕТСКИЕ СТУЛЬЯ, ПОЛКИ, КАРТИНЫ, ПРЕДМЕТЫ ИНТЕРЬЕРА, ПОЛ, ДВЕРИ, РОЗЕТКИ, ВЫКЛЮЧАТЕЛИ, СТОЙКА НА КАССЕ, РАБОЧЕЕ МЕСТО АДМИНИСТРАТОРА, ЗЕРКАЛА, ДЕТСКАЯ ИГРОВАЯ И Т.Д

## ЧИСТЫЙ ТУАЛЕТ

ПОЛ, СТЕНЫ, РАКОВИНА, КРАН, ПРИЛЕГАЮЩАЯ К РАКОВИНЕ ЗОНА, СЛОТ ДЛЯ БУМАЖНЫХ ПОЛОТЕНЕЦ, МЫЛЬНИЦА, УНИТАЗ ,ЁРШИК, МУСОРНОЕ ВЕДРО АККУРАТНЫЙ ГРАФИК УБОРКИ И Т.Д

# НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ В ЗАЛЕ

ПИТЬ, ЕСТЬ, ЖЕВАТЬ ЖВАЧКУ ВОВРЕМЯ ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ  
В ЗАЛЕ, ГРОМКО РАЗГОВАРИВАТЬ С СОТРУДНИКАМИ НА  
ЛИЧНЫЕ ТЕМЫ, ПОПРАВЛЯТЬ ПРИЧЁСКУ ПРИВОДИТЬ В  
ПОРЯДОК ВОЛОСЫ, УДЕЛЯТЬ СВОЁ ВРЕМЯ ЗНАКОМЫМ В  
УЩЕРЬ ГОСТЮ И Т.Д



# ПОДАЧА БЛЮД

1. ПРОГОВАРИВАТЬ НАЗВАНИЕ БЛЮД И НАПИТКОВ

2. ПРАВИЛО ОТКРЫТОЙ РУКИ

3. ПРАВИЛО ЗАНЯТЫХ РУК

# БЫСТРОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- УМЕНИЕ РАБОТАТЬ В ОЧЕРЕДИ
- БЫСТРО ДВИГАЕМСЯ В ЗАЛЕ
- ПРАВИЛЬНО РАССТАВЛЯЕМ ПРИОРИТЕТЫ

100% ГОСТЕПРИИМСТВА

- ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- ШАГИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

-

# ОБЩИЕ ПРАВИЛА

## 1. ВНЕШНИЙ ВИД

РАССЛАБЛЕННАЯ ОТКРЫТАЯ ПРЯМАЯ ПОЗА ВЫРАЖАЕТ УВЕРЕННОСТЬ

## 2. УЛЫБКА

ХОРОШО, КОГДА КАЖДЫЙ СОТРУДНИК УЛЫБАЕТСЯ

УЛЫБАЙСЯ ГОСТЯМ И ОНИ БУДУТ УЛЫБАТЬСЯ ВМЕСТЕ С ТОБОЙ ☺

ТОГДА АТМОСФЕРА БУДЕТ НАСТОЛЬКО КОМФОРТНОЙ, ЧТО ГОСТИ БУДУТ СТРЕМИТЬСЯ ВНОВЬ И ВНОВЬ ВЕРНУТЬСЯ )

## 3. ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД

НЕ БУДЬ РОБОТОМ! ТЫ МОЖЕШЬ ПРОЯВЛЯТЬ ГОСТЕПРИИМСТВО С РАЗНЫМИ ЛЮДЬМИ, РАЗНЫМИ СПОСОБАМИ. ЛЮДИ

ПОСТАРШЕ ЛЮБЯТ БОЛЕЕ ФОРМАЛЬНЫЙ ПОДХОД, МОЛОДЫМ НРАВИТСЯ ЕСТЕСТВЕННОСТЬ И ЛЁГКОСТЬ.

ПОДУМАЙ, КАК МОЖНО ПОЗАБОТИТЬСЯ О ГОСТЯХ, ПОМОЧЬ ОТКРЫТЬ ДВЕРЬ, РОЗЕТКИ ПОКАЗАТЬ И Т.Д

## 4. ЕСТЕСТВЕННЫЙ ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ

СМОТРИ ЛЮДЯМ В ГЛАЗА! ЭТО ГОВОРИТ О ИСКРЕННОСТИ И ПОРАЖАЕТ ДОВЕРИЕ

КОГДА ИДЁШЬ ПО ЗАЛУ, ЛОВИ ВЗГЛЯДЫ ГОСТЕЙ. ВДРУГ ОНИ НАДУМАЛИ ЧТО ТО ПОПРОСИТЬ, А ТУТ ТЫ ☺

ПОДУМАЙ, КАК ДОЛГО ТЫ ПОДДЕРЖИВАЕШЬ ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ , КОГДА ГОВОРИШЬ С ДРУГОМ. ПОДДЕРЖИВАЙ

ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ 50% ВРЕМЕНИ

## 5. РАДУШИЕ

БУДЬ ДРУЖЕЛЮБНЫМ К ЛЮДЯМ И ОНИ БУДУТ ДРУЖЕЛЮБНЫМИ В ОТВЕТ . ЭТО КАСАЕТСЯ, КАК ГОСТЕЙ, ТАК И КОЛЛЕГ , НЕ

ВОСПРИНИМАЙ НА СВОЙ ЛИЧНЫЙ СЧЁТ, ЕСЛИ ГОСТЬ КАЖЕТСЯ НЕДРУЖЕЛЮБНЫМ. ЛУЧШЕ ПОМОГИ ЕМУ ПОБЕДИТЬ

ГРУСТЬ И ПЕЧАЛЬ. ИСПОЛЬЗУЙ ИСКРЕННЕЕ ПРИВЕТСТВИЕ И ПРОЩАНИЕ И ОТНОСИСЬ К ЛЮДЯМ ТАК, КАК ОТНОСИЛСЯ БЫ К

ЖЕЛАННЫМ ГОСТЯМ ДОМА

## 6. ГОСТЕПРИИМНЫЕ ЖЕСТЫ

ПОЗАБОТЬСЯ С ГОСТЯМИ С РЕБЯТИШКАМИ, ПРИНЯСИ СТУЛ, ВАЗУ ДЛЯ ЦВЕТОВ

## 7. ОЧЕНЬ ЧИСТО

СЛЕДИ ЗА СОСТОЯНИЕМ ВНЕШНЕГО ВИДА: БУДЬ АККУРАТНЫМ ;)

УБИРАЙ СТОЛЫ, ПЫЛЬ, ДО ТОГО, КАК ГОСТЬ ТЕБЕ ПОМОЖЕТ СВОИМ ПРИХОДОМ

## 8. ТОЧНОСТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗА

ПРИНИМАТЬ ЗАКАЗ СОГЛАСНО ПРАВИЛАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ

УЧИТЫВАЙ И СТАРАЙСЯ ИСПОЛНИТЬ ВСЕ ПОЖЕЛАНИЯ ГОСТЯ ( УЖ ТЕМ БОЛЕЕ НЕ ЗАБЫВАТЬ)

ВЫНЕСТИ ЗАКАЗ ИСПОЛНЯЯ ПРАВИЛА ПОДАЧИ БЛЮД И НАПИТКОВ

СЛЕДИТЬ СООТВЕТСТВУЮТ ЛИ БЛЮДА СТАНДАРТАМ ПОДАЧИ

СЛЕДИТЬ ЗА КОЛИЧЕСТВОМ ПРИПРАВ, САЛФЕТОК, ПРИБОРОВ

## 9. ИСКРЕННЕЕ ПРИВЕТСТВИЕ И ПРОЩАНИЕ

УЛЫБКА ИСРЕННЯЯ – ВСЕГДА НЕЗАВИСИМО ОТ НАСТРОЕНИЯ

ЗДОРОВАТЬСЯ И ПРОЩАТЬСЯ С КАЖДЫМ ГОСТЕМ ( ТПУСТЬ ОН ПОЗДАРОВАЕТСЯ 100 РАЗ, НО ОН БУДЕТ ЗНАТЬ ЗДЕСЬ ЕМУ

ТОЧНО РАДЫ!

ПРОЩАНИЕ ДОЛЖНО ПРОЗВУЧАТЬ С ПРИГЛАШЕНИЕМ ПРИЙТИ ВНОВЬ, А НЕ СЛАВА БОГУ ТЫ УШЁЛ

## СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРОСЬБЫ

- ПОДОГРЕТЬ СОК, ПЕРЕСАДИТЬ ЗА СТОЛ С РОЗЕТКОЙ, ПРИСТАВИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ СТУЛ

## ПРИЯТНЫЕ МОМЕНТЫ

ДЕЙСТВИЯ, КОТОРЫЕ ТЫ СОВЕРШАЕШЬ ДО ТОГО, КАК ГОСТИ ПОПРОСЯТ ОБ ЭТОМ

ЭТО ДЕМОНИСТРИРУЕТ ГОСТЯМ, ЧТО ТЫ ГОТОВ ДЛЯ НИХ СДЕЛАТЬ ЭКСТРА ШАГ, ПОЙТИ ДАЛЬШЕ ТОГО, ЧТО ЯВЛЯЕТСЯ СТАНДАРТНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ

СПЕЦИАЛЬНУЮ ПРОСЬБУ МОЖНО ПРЕВРАТИТЬ В ЗОЛОТОЙ МОМЕНТ

ПОДОГРЕЙТЕ СОК- СОК ОХЛАЖДЁННЫЙ МОЖЕТ ЕГО ПОДОГРЕТЬ

МЫ ЗАМЁРЗЛИ, ВЫКЛЮЧИТЕ КОНДИЦИОНЕР- СКАЖИТЕ ТЕМПЕРАТУРА В ЗАЛЕ КОМФОРТНАЯ, ВАМ НЕ ДУЕТ ? МОЖЕТ ПОСТАВИТЬ КОНДИЦИОНЕР ПОТИШЕ ИЛИ ПЕРЕСАДИТЬ ЗА БОЛЕЕ КОМФОРТНОЕ МЕСТО

ПРИНЕСИТЕ ВАЗУ ПОД ЦВЕТЫ- ПОЖАЛУЙСТА , ВАЗА ДЛЯ ЦВЕТОВ, РАЗРЕШИТЕ , Я ПОМОГУ ПОСТАВИТЬ БУКЕТ. СКАЖИТЕ У ВАС СЕГОДНЯ КАКОЕ ТО ТОРЖЕСТВО?

ЕСЛИ У ГОСТЯ ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ- ПОЗДРАВИТЬ

УСПОКОИТЬ ГОСТЯ, ЕСЛИ ОН УРОНИЛ ПРОДУКТ, УБРАТЬ

ЕСЛИ ТЫ ЗАМЕТИЛ, ЧТО ГОСТЬ С НОУТБУКОМ, ПРЕДЛОЖИТЬ СЕСТЬ ЗА СТОЛ, ГДЕ ЕСТЬ РОЗЕТКА



ПРИ НАЛИЧИИ ГОСТЕПРИИМНОЙ АТМОСФЕРЫ, КАЖДЫЙ  
ГОСТЬ УДОВЛЕТВОРЁННЫЙ, ТЫ ПОЛУЧАЕШЬ УДОВОЛЬСТВИЕ  
О ПРОДЕЛАННОЙ РАБОТЫ, ТВОЁ КАФЕ ПРОЦВЕТАЕТ, ЕГО  
ПОПУЛЯРНОСТЬ УВЕЛИЧИВАЕТСЯ - ВСЕ ЖИТЕЛИ ГОРОДА  
НАШИ ГОСТИ



















