

ИП ОФИСА ВЛАДЕЛЬЦА КОМПАНИИ ЯЕМ

От 10 Сентября 2016 г.

В должностную папку Управляющего кафе
В должностную папку Администратора
В должностную папку Официанта
В должностную папку Бармена

Пособие по сервису

Введение

Цель нашей Компании- Сделать жизнь людей счастливее, за счет создания мест, где они могут вкусно поесть, расслабиться и приятно провести время.

Наша главная задача - создать для Гостей сети кафе «ЯЕМ» особую атмосферу уюта, комфорта и безопасности. Мы всегда стараемся найти правильный подход к Гостю, чтобы он с радостью приходил к нам снова и снова - стал постоянным Гостем.

Наука гостеприимства достаточно сложна, но это Пособие поможет Вам сделать первые уверенные шаги в профессии. Изучите его внимательно и всегда следуйте его положениям в своей работе, и вы станете профессиональным работником в команде кафе «ЯЕМ».

Какой смысл мы вкладываем в слово «Обслуживание»? Грамотный сервис, вкусная кухня, философия гостеприимства. Люди приходят к нам со своими желаниями и потребностями, ждут Нашу искренность и вкусного угощения. С первых минут встречи с нами они уже должны чувствовать заботу и внимание. Покидать наше кафе Гость должен только с положительными эмоциями и желанием вернуться вновь.

Существуют 4 уровня профессионализма официанта:

1 Уровень: официант идеально знает меню(состав, технологию приготовления), посуду, которая используется при подаче блюд и напитков, при обслуживании Гостей. Знание меню на таком уровне, что официант может ответить какое вино лучше подходит под рыбу; чем отличается кофе, приготовленный на полуавтоматической кофемашине, от кофе, приготовленном в турке; чем отличаются итальянские колбаски Пепперони от обычной колбасы.

2 Уровень: официант, который владеет Этикетом, умеет правильно общаться с Гостями, идеально знает 9 Шагов сервиса и умеет применять эти Шаги в жизни. Знания должны быть на уровне того, чтобы разбираться кому подавать меню в первую очередь - даме или мужчине; как правильно ставить чашку на стол, как правильно подавать блюда и напитки.

3 Уровень: сотрудник, который разбирается и использует в работе технологию продаж. Официант должен понимать как Гости узнают о нашем кафе, должен уметь отличать новых Гостей от вновь пришедших, должен знать техники возврата Гостя в кафе, дополнительных продаж.

4 Уровень: это сотрудник - тренер, который может обучать новых сотрудников, самостоятельно определять слабые места в сервисе, разрабатывать обучающие программы и проводить тренинги.

Как изучать данное Пособие

Перед тем, как начать изучать данное пособие, Вы должны детально изучить Меню нашего кафе.

Проходить изучение данного Пособия нужно только под руководством наставника. Так, если при изучении, Вы столкнетесь с непонятными словами, терминами, или просто обнаружите, что потеряли смысл Пособия, то сразу же обратитесь к наставнику. Он нужен именно для того, чтобы помочь Вам хорошо изучить материал данного Пособия.

Так же при обучении, действуйте по принципу “пойти и посмотреть”, это значит, что если Вы встретились с термином, например, “Хайболл”, то нужно пойти и посмотреть, как выглядит “Хайболл” в жизни, или ,например, читаете про “Чек-бек” - пойдите и посмотрите как он делается. Бывает такое, что термины звучат непонятно и запутанно, а на деле оказывается, что “Хайболл” - это обычный стакан, а “Чек-бек” - это просто способ получения обратной связи от Гостя.

ГЛАВА 1. Подача барной посуды

В начале давайте разберемся с самой посудой и тем, как именно ее нужно подавать.

Фото барной посуды	Название	Объем в мл.	Назначение
	Хайболл.	150-300 мл	Для подачи mix-drink - напитки большого объема и soft drink безалкогольные напитки (соки, газированные напитки).
	Рокс.	100-320 мл	Для подачи алкогольных напитков методами: on the rocks - в чистом виде со льдом. Mist - крепкое спиртное в чистом виде на дробленый лед, а также для традиционной подачи виски в чистом виде и mix-drinks на основе виски.
	Харрикейн	400-480 мл	Бокал для тропических коктейлей.
	Бокал Мартини.	90-160 мл	Для подачи охлажденных коктейлей без льда. Для большинства коктейлей среднего объема. Подача ликеров методом Фраппе - на дробленый лед. В нем нельзя подавать любой напиток в чистом виде и со льдом (в том числе вермут Мартини).
	Бокал для Айриш кофе	240-280 мл	Для подачи горячих коктейлей.

Фото барной посуды	Название	Объем в мл.	Назначение
	Шот.	40-60 мл	Для подачи алкогольных напитков методом straight up, то есть в чистом виде без льда, и для подачи коктейлей небольшого объема, которые выпиваются одним глотком.
	Снифтер.	250-500 мл	Для подачи бренди, коньяка, арманьяка и кальвадоса в чистом виде.
	Бокал для красного вина	150-300 мл	Для подачи красного вина.
	Шерри. Мадерная рюмка. Порт гласс.	80-150 мл	Для подачи крепленых вин, вермутов.
	Маргарита	200-250 мл	Для подачи коктейлей «Маргарита», замороженных напитков.
	Пивной бокал	220-1000 мл	Для подачи пива и коктейлей с пивом для Дам.
	Пивная кружка	250-1000 мл	Для подачи пива для Мужчин.

Внимание: Стекло разрешается носить только на подносе!!! Подают и убирают бокалы (стаканы) держа за ножку или донную часть. **Важно!!!** Ни в коем случае нельзя дотрагиваться до верхней части бокалов из гигиенических соображений, тем более, если они уже находились в употреблении.

Подача бутилированных безалкогольных напитков осуществляется следующим образом:

- Официант забирает бутылку в баре и приносит ее на подносе, в закрытом виде, вместе со стаканом, утвержденном по стандарту; ставит стакан перед Гостем по правую руку; открывает бутылку и, соблюдая правило открытой руки, наливает напиток в стакан на 2/3.

Наполнив бокал, официант должен повернуть бутылку вокруг своей оси по часовой стрелке так, чтобы капля осталась на горлышке и не упала на стол.

Еще раз:

1. Официант ставит пустой стакан перед Гостем;
2. Официант открывает бутылку перед Гостем;
3. Официант наливает напиток в стакан;
4. Официант ставит бутылку на стол перед гостем.

Трубочка обязательно подается детям, остальным Гостям по их просьбе.

ВНИМАНИЕ! Открывать бутылки нужно СТРОГО перед Гостями. Открыли бутылку “На баре”, “В персональской” - заплатили за нее из своего кармана.

Стандарт подачи соков.

Свежевыжатый сок подается в стакане Хай Болл с толстой трубочкой.

Пакетированный сок подается в стакане Хай Болл с тонкой трубочкой.

Пакетированный сок, объемом 1 литр подается в графине.



▲ ВИСКИ-КОЛА



▲ ВОДКА-КОЛА



▲ ДЖИН-ТОНИК



▲ ЕГЕРЬ-ВИШНЯ



▲ МАРТИНИ-ЧЕРРИ



▲ МОХИТО



▲ ПИНА-КОЛАДА



▲ ГОЛУБАЯ ЛАГУНА



▲ СЕКС НА ПЛЯЖЕ



▲ ТЕКИЛА САНРАЙЗ



▲ ДЖЕНИКАТОН



▲ ЛОНГ АЙЛЕНД



▲ РОМ-КОЛА

Подача и посуда безалкогольных коктейлей



▲ МОХИТО



▲ ПИНА-КОЛАДА



▲ FRESH



▲ МОЛОЧНЫЕ КОКТЕЙЛИ



▲ МОЛОЧНЫЙ
КОКТЕЙЛЬ



▲ МОЛОЧНЫЙ КОКТЕЙЛЬ
С МАРШМЭЛЛОУ

Подача и посуда кофе



▲ ЭСПРЕССО



▲ АМЕРИКАНО



▲ КАПУЧИНО



▲ ЛАТТЕ



▲ БАМБЛ ЯЕМ



▲ КЛЕНОВЫЙ
АЙС ЛАТЕ



▲ ТВИКС

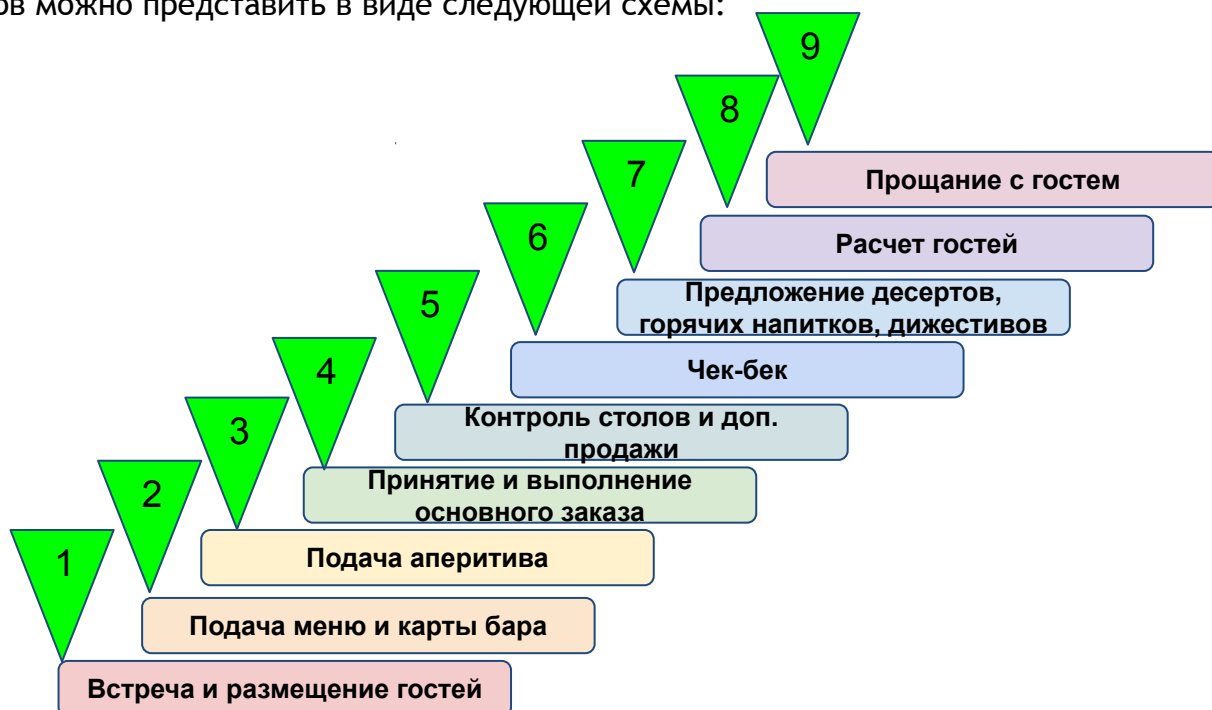


▲ МОККО
ИМБИРНЫЙ ПРЯНИК

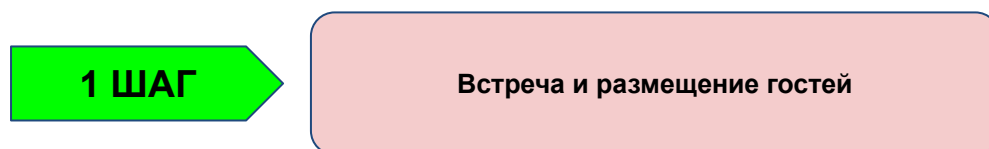
ГЛАВА 2. 9 Шагов сервиса

Работа официанта, с Гостями сети кафе ЯЕМ, состоит из 9 шагов.

9 Шагов можно представить в виде следующей схемы:



Теперь давайте подробнее разберем каждый Шаг.



Задача	Действие
1. Встречаем гостей на входе	Как только вы услышали звук открывающейся двери, необходимо сразу обратить свое внимание в сторону Гостя;
2. Приветствуем Гостя	Сделать 2 шага на встречу Гостю; Установите зрительный контакт с Гостем (посмотрите в глаза); Улыбнитесь; Поздоровайтесь с Гостем: Доброе утро (до 12) / Добрый день (с 12 до 18) / Добрый вечер (с 18 и до закрытия)
3. Предлагаем гостю несколько столов на выбор	Узнайте на сколько человек необходим столик; Идите впереди Гостя, указывая на свободные столы открытой ладонью (а не тыкайте пальцем); Предложите Гостю несколько столов на выбор; Старайтесь садить Гостей по 2 человека за двухместные столы, а 4 человека - за четырехместные;
4. Помогаем Гостям в рассадке за стол	В случае необходимости, помогайте Гостям в рассадке за стол (вынесите детский стул, отодвиньте кресло пожилым людям, подскажите куда можно поставить сумку, “припарковать” детскую коляску и т.д.) После того как Гости расселись, проговорите фразу: “Одну минуту, я принесу для Вас меню”

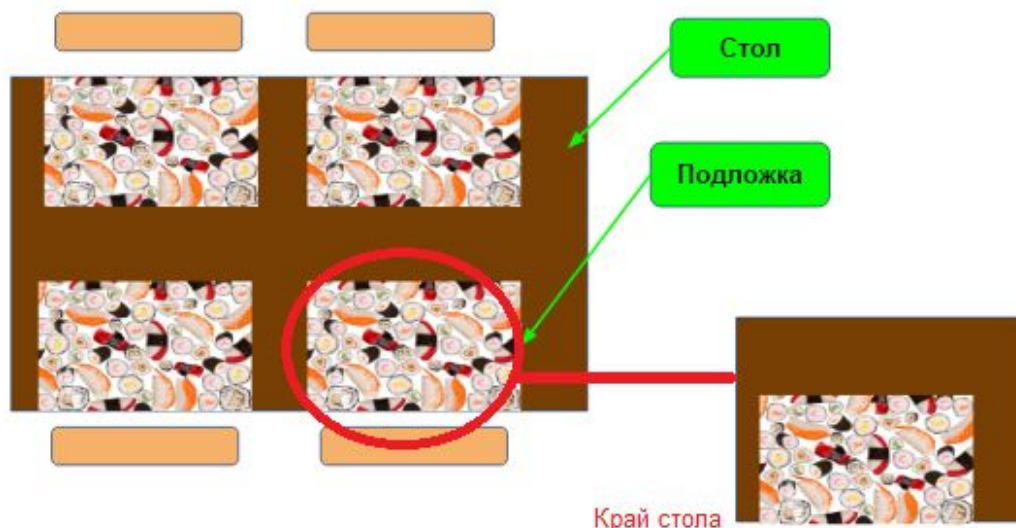
2 ШАГ**Подача меню и карты бара**

Задача	Действие
1. Подаем Основное меню карту бара и подложки	Возьмите на стойшине меню (на каждого Гостя), Подложки (для каждого Гостя); Положите подложку перед Гостем лицевой информацией к нему; Подайте каждому Гостю основное меню в раскрытом виде на первой странице открытой рукой; Порядок подачи меню: ребенок (умеющий читать по возрасту) - взрослая дама - молодая девушка - взрослый мужчина - молодой человек; Карта бара кладется в центр стола в открытом виде на первой странице, если она отдельная от меню кухни;; При подаче меню, используйте слова: “Пожалуйста, для Вас наше меню”;
2. Представляемся	Представьтесь по имени и назовите должность: ”Позвольте представиться, меня зовут ..., сегодня Я буду вашим официантом”; Ударение в фразе ставится на слово “Я”;

ВАЖНО

Подложку, кладем перед Гостем лицевой информацией к нему, ровно к краю стола ;

Используем “Правило открытой руки”, при подачи меню и подложки.



Правило открытой руки: если Гость сидит с правой стороны - подаем меню и подложки левой рукой. Если Гость сидит с левой стороны - подаем меню и подложки правой рукой.

Задача	Действие
1. Предлагаем аперитив	Предложите напитки на аперитив: “Что желаете СРАЗУ из напитков?” “Бодрящий кофе/освежающий фреш?” Записываем заказ в блокнот, дублируем заказ;
2. Получаем напитки в баре и приносим гостям;	После пробития заказа в терминал, вынесете Гостям аперитив; Аперитивы необходимо подавать Гостю в течение 3 - 5 минут; Все напитки выносятся на подносе.

Аперитив подается строго на подносе

ПРАВИЛА РАБОТЫ С ПОДНОСОМ

«Поднос официанта никогда не должен быть пустым» - золотое правило официанта.

Поднос - это Ваш первый и верный помощник! Научитесь правильно пользоваться подносом. Вес блюд должен быть распределен равномерно, чтобы достичь наилучшего баланса. Тяжелые предметы располагаются ближе к центру, тем самым повышая равновесие. Высокие сосуды устанавливаются так же в центре подноса. Сосуды с соусами и чашки с горячими напитками (чай, кофе), наоборот, должны устанавливаться как можно дальше от тела, т.к. если они перевернутся, можно уберечь себя от ожогов.

Правила работы с подносом:

- Все барное стекло (графины, бокалы, чайники, чашки, пиалы) разрешается носить только на подносе.
- Использованную посуду можно уносить со стола, как на подносе, так и в руках, используя метод в «Две», «Три» тарелки.
- Основные блюда выносятся методом в «Две», «Три» тарелки.

Запрещается носить поднос:

- Двумя руками перед собой, т.е. как «таз».
- Над головой.

Условия подачи блюд с подноса:

- Блюда подаются по правилу «открытой руки».
- ЗАПРЕЩАЕТСЯ - держать поднос над столом.

4 ШАГ

Принятие и выполнение основного заказа

Задача	Действие
1. Уточните готов ли гость сделать заказ.	Обратитесь к Гостю с фразой: “Вы готовы сделать основной заказ?”
<i>Если гость не готов сделать заказ, то предложите свою помощь в выборе;</i>	«Давайте я помогу вам с выбором?»
2. Презентация фирменных блюд.	
<i>Узнайте, был ли Гость у нас ранее</i>	«Скажите, а Вы были у нас ранее?»
Два Варианта:	
НЕТ:	1) Если Гость Первый Раз то: «Рекомендую Вам попробовать наши фирменные блюда: Токио и Континент Спейшл. Они делаются по особой рецептуре, таких вкусных роллов вы не найдете НИГДЕ)»
ДА: Поинтересуйтесь пробовал ли Гость фирменные блюда;	2) Обязательно попробуйте наш салат Цезарь, у нас особая подача этого салата: курица на шпажке, как мини шашлык и большая гренка. Поэтому он очень популярен среди наших Гостей;
3. После презентации блюд, начинайте принимать заказ.	
При заказе необходимо предложить все блюда корзины:	Пользуйтесь правилом «Елочка» выявление потребностей Гостя при помощи вопросов (пример): «Предпочитаете рыбу или мясо?»
1) Напитки	“Алкогольные или безалкогольные”
2) Салат/закуска	“Салат овощной, мясной или с морепродуктами?”
3) Суп	“Классический или пикантный”
4) Горячее блюдо + Гарнир	“Предпочитаете рыбу или мясо?” «К этому блюду отлично подойдет рис или овощи гриль, Вам какой гарнир Рис или овощи гриль?»

5) Хлеб	“Горячие булочки или факаччо”
6) Допы	“Двойной сыр к пицце/двойную порцию имбиря к роллам” «Соус Красный или Белый?»
<u>ПОМНИТЕ!</u>	
Предлагайте Гостю блюда с Гоу Листа. Предлагайте Гостю больший объем (большую порцию, двойной напиток)	
Предлагайте сопутствующий товар (хлеб, соус, молоко, десерты)	
Предлагайте акционные товары.	
И САМОЕ ГЛАВНОЕ: ГОСТЬ должен уйти довольным и хотеть вернуться к нам!	
4. Уточните особенности блюд, которые являются аллергенными или могли бы вызвать недовольство Гостя	Чеснок, лук, мед
Заказ на десерт не делается сразу, так как, если Гость наестся, он от него откажется! Десерты предлагаются в конце трапезы вместе с горячими напитками и дижестивами!!!	
5. Уточните порядок подачи блюд	Уточните последовательность подачи блюд, при этом порекомендуйте Гостю более удобную последовательность. Она следующая: закуски-салаты-супы-роллы-вторые блюда-десерты-дижестивы (в том числе чай/кофе). Если Гость заказывает десерт и кофе, то сразу уточните: кофе подавать сразу или вместе с десертом?
ДЛЯ ДЕТЕЙ КУРСОВ НЕ СУЩЕСТВУЕТ! ИМ ВСЕ ВЫНОСИТСЯ ПО ГОТОВНОСТИ, ДАЖЕ ЕСЛИ ДРУГИМ ГОСТЯМ ЗА СТОЛОМ ЕЩЕ НЕ ГОТОВЫ БЛЮДА! ЗАПРЕЩАЕТСЯ ПОДАВАТЬ ЗАКАЗ ВЗРОСЛЫМ, ЕСЛИ ДЕТСКИЕ БЛЮДА НЕ ГОТОВЫ!	
6. После принятия заказа ОБЯЗАТЕЛЬНО продублируйте заказ и запишите его в блокнот.	«Ваш заказ...и перечисляем»

7. Обратите внимание гостей на время приготовления блюд	Назвав примерное время каждой категории: “Ваши напитки будут готовы в течении 7 мин, салаты в течении 15 мин, а горячее подадим сразу после салата”;
Требования к времени подачи после приёма заказа: - Напитки - 5 минут после приёма заказа; - Закуски/Салат/Суп/Роллы до 15 минут ; - Горячие до 25 минут; - Время между заказом и подачей десерта- 4 минуты;	
8. Пожелайте приятного отдыха и расскажите УТП.	«Хорошего вечера! Уверен, Вам всё понравится. ЯЕМ это лучшее качество и лучший вкус/ мы заботимся о качестве, получается очень вкусно!»
9. Заберите Меню	Заберите меню. Если Гость просит оставить, оставьте одно меню на краю стола;
10. Правильно пробейте заказ в терминал	Введите заказ в iiko, Пробейте вначале напитки, отправьте на печать; затем пробейте основной заказ; Уточните модификаторами ,или личным разъяснением на кухне, порядок приготовления или подачи блюд; Заказ гостя может сопровождаться комментариями: - Первый курс (V.I.P) - приоритетный заказ - Второй курс - готовить позже - Третий курс - готовить еще позднее после подачи второго курса - Жди официанта - не начинать готовить пока нет разъяснений - На 2 тарелки (Пример: одно блюдо на две тарелки) - Лед отдельно - лёд подается отдельно в ведерке для льда - Со льдом - лед подается внутри напитка - На вынос - в случае, если гости заказали с собой - С корицей - для капучино

ВНИМАНИЕ. Рекомендуемая последовательность выноса блюд:

1. Аперитив
2. Закуски
3. Салаты
4. Супы (Первые блюда)
5. Роллы
6. Вторые блюда
7. Десерты
8. Дижестивы.

ВНИМАНИЕ: Все блюда одной категории выносятся одновременно!

ПРИМЕР: НЕ ДОПУСТИМО, чтобы одному Гостю вынесли салат, а второму нет. Необходимо дождаться, чтобы были готовы все салаты и вынести одновременно.

11. Досервируйте стол в соответствии с заказом;

Стол сервируется приборами в соответствии с заказом Гостя

12. При подаче, презентуйте блюда и напитки

Называйте их полное название;
Пример: Ваша пицца Пепперони, которую мы делаем из настоящих итальянских колбасок/на настоящей Итальянской муке, Приятного аппетита

Обслуживание гостей младше 18 лет: Будьте внимательны! При обслуживании гостей моложе 18 лет, помните, что продажа алкогольных напитков и пива лицам моложе 18 лет запрещена!

ПРАВИЛА РАБОТЫ С БЛОКНОТОМ

Официант при приеме заказа, в обязательном порядке использует блокнот и ручку. Обязательно записывать заказ на каждого Гостя в отдельности, это позволит вам сократить время, и не ошибиться при подаче заказа. Используйте правила креста

Гость 1: пиво 0,5 пицца 1	Гость 2 : Цезарь 1 Филадельфия 1
Гость 3 : мин.вода1 ками-зе 1	Гость 4: Филадельфия1 ролл слив 1 пицца 1

Сервировка стола приборами

Если Гость заказал салат и горячие вторые блюда, официант сервирует стол ножом и вилкой. Если в заказе есть Суп, то к нему подается ложка.

Приборы подаются в конвертах с правой стороны подложки и Гостя (даже если гость “левша”).

При заказе Японской кухни, подаются палочки и приборы в конверте с правой стороны подложки и Гостя.

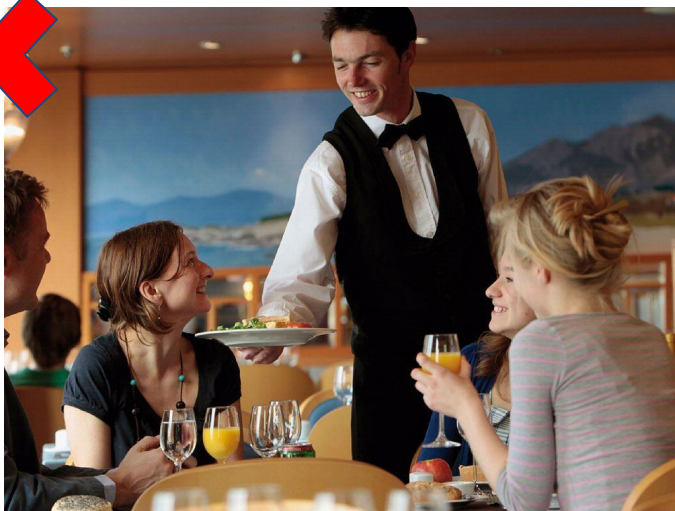


Подача блюд. При подачи блюд используйте Правило открытой руки.

ПРАВИЛЬНО:



НЕПРАВИЛЬНО:



Использовать правило открытой руки очень важно! В ином случае, Вы можете легко ударить Гостя по носу и испортить всю остальную работу всех сотрудников кафе.



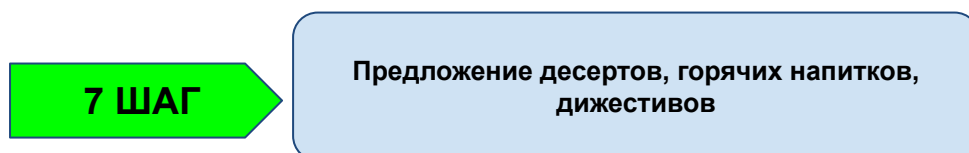
5 ШАГ**Контроль столов и доп.продажи**

Задача	Действие
1. Контролируйте столы	Не стойте на месте! Двигайтесь по залу по своей зоне, описывая воображаемую “восьмерку” Обращайте внимание на чистоту столов за которыми сидит Гость, все ли в порядке на столе, всего ли хватает (салфетки, соль, перец, приборы и тд.); Салфетницы меняются при наличии менее трех салфеток в салфетнице.
2. Не ходите с пустыми руками.	Даже если это не ваш стол, а вы видите грязный бокал, заберите его;
3. Делайте дополнительные продажи.	Предлагайте сидящему за столом Гостю заказать что-то еще: дополнительный/повторный напиток/блюдо; «Желаете ли, что-нибудь ещё?»
4. Если у Гостя стакан пуст на 2/3, предложите ещё. Если гость отказывается, то не забирайте пустой бокал какое-то время, чтобы у гостя не возникло ощущение, что его «выпроваживают»;	“Сок/пиво повторить?”
Комментируйте свои действия, когда это уместно, это создает дополнительное ощущение заботы и гостеприимства. Даже пустую тарелку со сложенными приборами можно убрать со стола лишь после утвердительного ответа Гостя на Ваш вопрос: «Могу ли я это убрать?».	

6 ШАГ**Чек-бек**

Задачи	Действия
1. В процессе обслуживания гостей делайте Чек Бек	Процедура обратного контроля по качеству блюд и напитков. Делается это для того, чтобы официант смог убедиться, что это именно то блюдо, которое заказали Гости, что оно им понравилось, услышать отзыв, передать информацию руководителям.
2. Перед тем, как забрать посуду со стола, необходимо спросить разрешение и Сделать Чек-Бек.	«Как Вам Цезарь/пицца?»
3. Если Гостю, все понравилось, то расскажите про наше УТП	«Рад, что вам все понравилось! Это так, потому что при приготовлении блюд мы используем три правила: 1. Только свежие продукты 2. Только настоящие ингредиенты 3. Только у проверенных поставщиков!
ВНИМАНИЕ! Проговаривать УТП, интересоваться качеством блюд можно только, если мы не отвлекаем Гостя. В случае, если Гость разговаривает по телефону или занят, то можно поинтересоваться качеством позже	
4. Расскажите, Гостю про другие блюда нашего кафе: если Гость ел Пиццу сообщите о наших Роллах. Или Наоборот.	«Как Вам пицца?» «Очень Вкусно?» «Советую так же попробовать Вам наши роллы - они очень вкусные.» Или: «Вам понравились Роллы?» «Да» «Советую попробовать Вам нашу Пиццу, мы используем только настоящие итальянскую муку и, сыр, колбасы...»
5. Если Гость отодвинул тарелку или сморщился, немедленно подойдите к Гостю и поинтересуйтесь его мнением о блюде:	“Что-то не так с Цезарем?”

6. Если Гость считает, что блюдо приготовлено неправильно, или Гость неправильно понял описание блюда, есть явная ошибка в приготовлении кухни (испорчено, грязная тарелка, волос) даже, если ошибка спорная.	Нельзя спорить с Гостем. 1) Уберите источник раздражение! Унесите, спрячьте за спину, НО уберите его с глаз Гостя. 2) Поинтересуйтесь что не так. Выслушайте Гостя. Если Гость сам предлагает решение вопроса, например, просто переделайте, то соглашаемся и несём на Кухню, 3) ОБЯЗАТЕЛЬНО показав блюдо Шеф-Повару! Говорим об этой ситуации администратору или управляющему, чтобы на кухне приготовили данный салат вне очереди заказа. 4) Если Гость спешит, и у него нет времени ждать, чтобы блюдо заменили, то это блюдо в счет не включаем. При этом обязательно проговариваем Гостю, что данное блюдо в счет не включили. 5) Если понимаем, что самостоятельно конфликт не решить, приглашаем администратора или управляющего. Оповестив Гостя: “Я сейчас же приглашу Управляющего и он решит этот вопрос”.
Давайте обратную связь. Сообщайте обо всех замечаниях или пожеланиях Гостя своему Управляющему, для того чтобы сделать заведение, в котором Вы работаете, лучше.	



Задачи	Действия
1. Предложить десерты, горячие напитки и дигестивы	После того, как Гости доели все основные блюда, предложите десерты, горячие напитки и дигестивы! Предложите к кофе молоко, а к чаю - лимон и мед;
2. Будьте конкретны	Никогда не предлагайте Гостям: «Попробуйте какой-нибудь десерт!» У нас в меню нет и не будет «какого-нибудь» десерта. Например: «Попробуйте нашу уникальную...! Пользуется большой популярностью у наших Гостей». Вкусно и красочно опишите десерт....

3. Повторить заказ;	Заказ должен быть записан в блокнот!
4. Предупредить Гостей о сроках исполнения заказа;	“Я подам напитки вместе с десертами через ... минут”
5. Ввести заказ в iiko	Вначале пробиваются напитки и отправляются на печать, затем блюда!
6. Зачистить стол	1. Уборка грязной посуды недопустима через голову Гостя или перед его лицом; 2. Не забывайте про «Правило открытой руки»; 3. Зачищая стол, нельзя нарушать социальные пространственные зоны; 4. После уборки тарелок, приборов, бокалов на столе остаются хлебные крошки, кусочки зелени или гарнира. Их также необходимо убрать, используя при этом специальную тряпку для столов в совокупности со специальной тарелкой; 5. Итак, взяв в правую руку тряпку, а в левую пирожковую тарелку, подходим к Гостю справа и аккуратными и не резкими движениями счищаем остатки пищи со стола на тарелку; 6. Локти максимально прижаты к корпусу; 7. Помните, что любая крошка, попавшая по Вашей вине на пол, - минус Вашей работе; 8. При этом надо помнить, что зачистить одновременно весь стол невозможно, и не стоит пытаться сделать это. Лучше всего данную процедуру проделать около каждого Гостя; 9. Если Гость держит руки скрещенными на столе, то официант убирает остатки только со свободного пространства, не беспокоя Гостя просьбой убрать руки. В дальнейшем, когда появится возможность зачистить неубранное место, необходимо это сделать дополнительно.
7. Досервировать стол в соответствии с заказом	Вначале выносятся сахар, приборы для десертов
8. Приступить к выполнению заказа	Горячие напитки с десертами должны быть поданы одновременно

Подача горячих напитков.

Особым искусством официанта является правильная подача и расположение на столе горячих напитков и десертов.

Подача кофе. Американо, Капучино, Двойной Эспрессо.

Если гость заказал кофе, официант ставит чашку на стол, непосредственно перед Гостем, так чтобы ручка чашки указывала на «четыре часа». Чайная ложка должны лежать на блюдце параллельно ручке чашки, за чашкой, сахар в стиках параллельно ручке чашки перед чашкой.

Американо с молоком.

Если гость заказал кофе с молоком (или сливками), чашка ставится перед Гостем, а молочник или сливочник ставится за чашкой правее, чтобы Гостю, заказавшему кофе, было удобно долить молоко из молочника в чашку. Ручка молочника (так же как и ручка чашки) должна указывать на «девять часов» - влево.

Подача горячих напитков в бокале «айриш».

Трубочка подается параллельно ложки, с другой от нее стороны, зафиксирована салфеткой, подробно на фото:



Чай.

При заказе чая обязательно уточнить необходимое количество чашек.

При подаче в первую очередь с подноса нужно снять чайник и установить по возможности в центр стола. Затем с подноса снимают и расставляют чашки с блюдцами (чашки должны быть расставлены по правилам подачи кофе). Официант обязан предложить налить чай. В процессе чаепития официанту нужно ухаживать за Гостями, с разрешения Гостя подливать чай.



8 ШАГ**Расчет гостей**

Задачи	Действия
1. Подайте гостю счет;	Расчет гостя происходит после того как гость попросит об этом;
2. Уточните о наличии Бонусной карты	"У Вас есть наша Бонусная карта?"
Если НЕТ.	Предложите анкету для получения Бонусной карты!!!! "Давай я Вам её оформлю и вы будете получать бонусы с каждого заказа. Для этого необходимо просто заполнить Анкету постоянного Гостя" Приносим Анкету Гостя; После заполнения Анкеты Гостя приносим карту и указываем о бесплатном Капучино на ней. ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРИКЛАДЫВАЕМ ПРЕДЧЕК К АНКЕТЕ ГОСТЯ! "Ваша карта пожалуйста, на ней Ваш ждет сюрприз, бесплатный капучино при следующем заказе."
Если ЕСТЬ.	Официант берет ее, проводит в терминале и узнает сколько бонусных рублей есть для списания; Далее Гостю предлагается рассчитаться бонусными рублями или продолжать их накапливать;
3. Уточните у Гостя вид оплаты	Наличный или безналичный. При безналичном способе оплаты официант приносит терминал и рассчитывает Гостя за столом; При наличном способе оплаты официант должен убедиться в наличии и количестве денег в счётице и передать кассиру;
4. Выбить предчек	Перед печатью счета необходимо убедиться в том, что весь заказ в счете правильный. Официант выбивает предчек, кладет в счётицу и выносит Гостю; В счётице должен быть буклет на доставку и визитка кафе

9 ШАГ**Прощание с гостем**

Задачи	Действия
1.Правильно завершите процедуру прощания с Гостем	Проводите Гостя до двери При необходимости помогите открыть дверь (пожилые люди, инвалиды, Гости с коляской)
2.Правильная фраза при прощании:	"Всего доброго, ждем Вас снова."
3.Зачистка стола	Уборка стола начинается с расстановки мебели и поправления подушек!!! Уберите со стола оставшуюся посуду, используя поднос; Удалите крошки со стола при помощи специальной тряпки и тарелки; Замените салфетницу на заранее укомплектованную, проверьте количество зубочисток в держателе, чистоту минажа и рекламных материалов. Смахните на пол крошки с диванов и кресел; Пригласите уборщицу, чтобы убрались под столом! ВНИМАНИЕ! В зале нельзя пользоваться аэрозолями (чистящими средствами), наносить средство нужно в подсобном помещении на тряпку.

ГЛОССАРИЙ

Акция	Действие, предпринимаемое для достижения какой-нибудь цели. В нашем случае акции служат для привлечения Гостей, соответственно выручки.
Аперитив (фр. aperitif)	Напиток, который употребляют перед едой для утоления жажды и возбуждения аппетита.
Гостеприимство	Бытовое понятие, означающее особый вид радушия, хлебосольство хозяев при приеме гостей
Гость	Тот, кто посещает, навещает кого-нибудь, в домашней обстановке.
Десерт (от фр. dessert)	Завершающее блюдо стола, предназначенное для получения приятных вкусовых ощущений в конце обеда или ужина, обычно – сладкие деликатесы.
Дижестив (от лат. digestivus, фр. Digestif)	Средство, способствующее пищеварению – общее название напитков, подаваемых в конце еды, способствующие пищеварению . Безалкогольные, это Чай или кофе. Алкогольные это ликеры, виски, бренды и коньяки.
Официант	- работник предприятий общественного питания, обслуживающий посетителей в кафе и ресторанах.

ГЛАВА 3. ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ.

Как в компанию приходят деньги.

Любая компания - это группа людей, объединенная общей целью.

ЦЕЛЬ всей компании и каждого кафе «ЯЕМ»:

«Сделать жизнь людей счастливее, за счет создания места, где они могут вкусно поесть, расслабиться и приятно провести время.»

Свою цель компания достигает посредством ведения бизнеса.

БИЗНЕС - это предпринимательская деятельность с целью получения Прибыли.

Прибыль компания извлекает из продаж. Таким образом, официант и оператор (далее для простоты изложения будем под официантом иметь в виду и оператора), самым непосредственным образом участвуют в бизнесе. Они основные боевые единицы в продажах. Им не надо задумываться где брать продукты, где и как их хранить, как организовать производство и приготовление блюд, где и как арендовать помещение и как оборудовать рабочее место. Им надо просто обслуживать гостей и продавать! Продавая, блюда кафе Гостю, официант (оператор) получает продажи, то есть деньги для всей компании, из которых компания извлекает прибыль. И которой в дальнейшем делится с официантом. Ну а раз официант непосредственно участвует в процессе извлечения прибыли, то он должен знать откуда и как кафе получает продажи и прибыль и каким образом он получает собственную прибыль в свой карман

Прибыль официанта - это его заработная плата, это процент от продаж или прибыли, которым с ним делится компания. А также это чаевые, которые получает официант от Гостя за отличный сервис и обслуживание.

Прибыль кафе, как и прибыль официанта извлекается из Продаж.

ПРОДАЖИ или **объем продаж** - количество денежных средств, получаемых кафе за счет продажи своих блюд и напитков из меню за определенный период времени (день, неделя, месяц, квартал, год).

Пример:

Стоимость одного суммарного заказа от гостя по чеку равна 900 рублей. После ее оплаты, кафе получает в кассу или на расчетный счет объем продаж в размере 900 рублей.

ПРОДАЖИ В КОМПАНИЮ ПРИНОСИТ ТОЛЬКО ГОСТЬ КАФЕ!

А что же такое “Продажа”? Давайте поговорим об этом.

ПРОДАЖА - как говорит Майкл Бенг - это изменение мнения человека. Вы сами видите, из этого определения, что это не «втюхивание» и не впаривание, а грамотное изменение мнения. К примеру, новый Гость, зашел в кафе с мнением: «Ну что мне здесь предложат?» или «А вкусно ли здесь кормят?». А ушел с мнением: «Вкусная еда! Отличный сервис! Надо сюда почаще заходить, да и друзьям рассказать. Официант реально профессионал, такие Вкусные блюда посоветовал. Обязательно вернусь ещё.» Вот что такое продажа! И воронка продаж, как раз и отражает изменение мнения Гостя. Посмотрите на нее внимательно в новом свете, исходя из того, что сейчас прочитали.

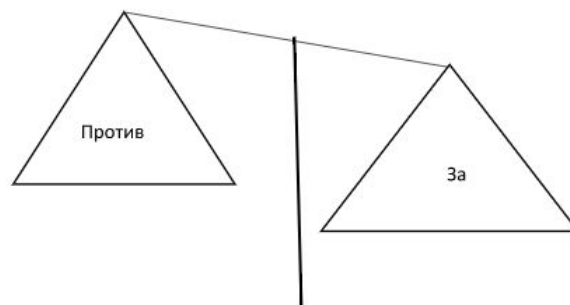
Чтобы в кафе постоянно было много Гостей, и чтобы им правильно и много продавать, прежде всего, надо знать и понимать, а почему Гость приходит и ПОКУПАЕТ первый раз? и затем приходит, и ПОКУПАЕТ постоянно? И ответив на этот вопрос, мы будем иметь полную картину того, как идеально работать с Гостем для получения растущих продаж.

Хорошее определение Покупки дает Андрей Сизов, в своей книге «Азбука продаж»:

ПОКУПКА - «...это **ВЫБОР**. И суть покупки - выбор. Наилучший выбор из того что есть...»

ПОКУПКА - Это принятие решения гостя о выборе именно Вашего кафе и именно Вашего меню!

И прежде чем Гость примет решение действовать, то есть решится, снова прийти к Вам повторно или вообще зайти в кафе первый раз, в его голове идет мыслительный процесс «ЗА» и «ПРОТИВ». И этот процесс можно представить в виде весов.



ГОСТЬ ПРИХОДИТ И ПОКУПАЕТ, КОГДА «ЗА» ПЕРЕВЕШИВАЕТ «ПРОТИВ»

Но решение «ЗА» обычно НЕ принимается Гостем легко. Для этого необходимо постараться. И чтобы чаша весов «ЗА» перевесила чашу «ПРОТИВ» необходимо положить на чашу «ЗА» дополнительные «гири». И эти гири называются **ПОЛЬЗЫ**.

ПОЛЬЗЫ - это ответ на внутренний вопрос Гостя: «Почему я должен зайти (или прийти повторно) именно в это кафе?», «Почему я должен купить именно эти блюда?».

ПОЛЬЗЫ - мы доносим Гостю, когда делаем презентацию блюд и Гость их пробует и ему нравится.

Вы понимаете какой в данный момент выбор кафе и ресторанов?! ОЧЕНЬ много, и поэтому необходимо четко занимать место в Головах Гостей почему прийти именно к Нам, а не в другие кафе.

УНИКАЛЬНОЕ ТОРГОВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Для того, чтобы лучше донести до Гостей наши ПОЛЬЗЫ, ему нужно доносить Наше УТП.

УНИКАЛЬНОЕ ТОРГОВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ (УТП) - это отличительная черта нашего кафе. Это то чем мы качественно отличаемся от конкурентов! Это и есть ответ на вопрос: «А почему я должен зайти первый раз (или прийти повторно) именно в это кафе?». Вот как звучит наше УТП:

- **ЛУЧШЕЕ КАЧЕСТВО - ЛУЧШИЙ ВКУС;**

Почему у нас лучшее качество:

1. *Потому что у нас три уровня контроля качества продуктов:*

- *контроль поставщика;*
- *контроль при приеме;*
- *контроль при хранении.*

2. *Потому что мы используем только настоящие продукты:*

- *настоящий сливочный сыр;*
- *настоящая итальянская паста;*
- *настоящая итальянская мука.*

Почему у нас вкуснее всего:

- *принимаем на работу только профессиональных поваров;*
- *ежемесячные аттестации поваров;*
- *постоянно дорабатываем и улучшаем рецептуру.*

ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ

Если продажи низкие, то на это могут быть только две причины:

1. Не правильная технология;
2. Технология не соблюдается.

Следовательно, должна быть Технология по работе с Гостем.

ТЕХНОЛОГИЯ - это, то как что-то делать, в нашем случае - как работать с Гостем, таким образом, чтобы он приносил нам больше продаж и прибыли. Это ряд последовательных действий для получения результата.

Везде в этом мире присутствует технология. Это можно рассмотреть на конкретном примере.

Пример:

Допустим Вы работаете и, вдруг, почувствовали жажду. То есть Вы захотели попить воды и Вашим результатом будет - утоление жажды! Ну а раз есть результат, значит и есть технология для его достижения. И как Вы уже знаете, это набор последовательных действий. И вот какую очередность действий Вам необходимо совершить:

1. Взять кружку;
2. Подойти к кулеру;
3. Открыть кран;
4. Налить воды;
5. Закрыть кран;
6. Выпить воды;

И результат, утоление жажды, получен!

А теперь попробуйте убрать одно действие? Получите ли Вы результат?

А если есть технология для того, чтобы утолить жажду, значит и есть технология для правильной работы с Гостем!

И для того чтобы нам написать такую технологию, необходимо представить, а **КАКОЙ РЕЗУЛЬТАТ МЫ ХОТИМ ПОЛУЧИТЬ?**

Растущий объем продаж. Каждый день. Каждую неделю. Каждый месяц.

Итак, результат, который мы хотим получить нам известен - растущий объем продаж.

Ну а теперь можно разработать технологию (ряд последовательных шагов) для получения такого результата. И, делая это, помним, что растущие продажи в компанию может принести только Гость, поэтому и эти шаги мы с Вами будем совершать с Гостем.

В первом приближении технологию по работе с Гостем можно разложить на **три основных части:**

1. Привлечь нового Гостя;
2. Обслужить и продать Гостю первый раз;
3. Обслуживать и продавать Гостю постоянно;

Соответственно, официант должен совершать определенные действия по каждой части этой последовательности.

Официант на прямую не участвует в процессе привлечения нового Гостя, но он влияет и может так обслужить уже пришедшего Гостя, что тот оценив качество еды и сервиса, пригласит в кафе своего друга. Таким образом, качественно обслуживая уже пришедшего Гостя, официант может влиять на привлечение новых Гостей.

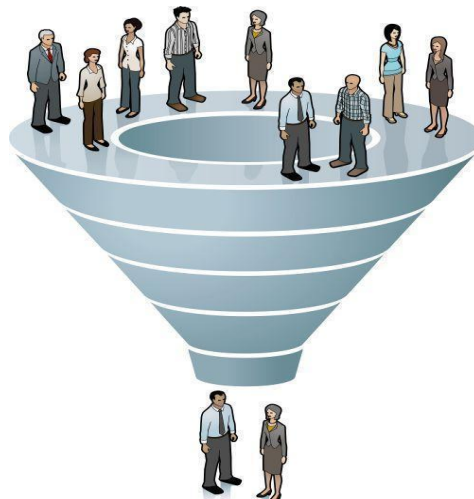
Также официант, качественно обслуживая нового Гостя, напрямую влияет на его решение, как увеличить количество блюд и напитков в заказе, так возвращаться в кафе снова и снова, заказывая еду с собой и пользуясь службой доставки.

Так как сегодня очень сложно «привести» Гостя сразу и быстро к постоянным заказам, мы создали последовательность, которая наиболее полно отражает движение

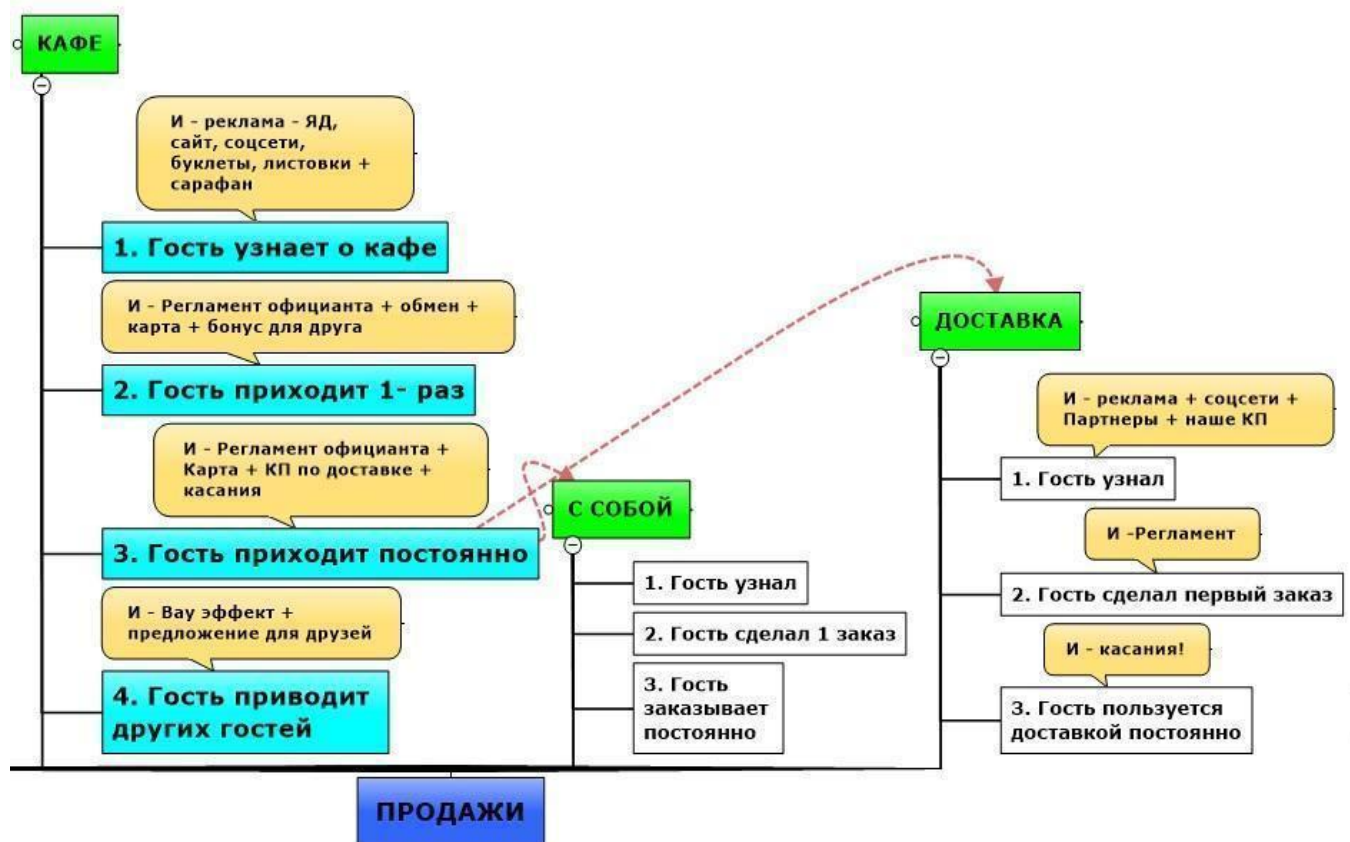


И следуя этому порядку, мы отражаем нашу технологию по работе с гостем - воронкой продаж.

Воронка продаж - это широкое «заливное» отверстие сверху (множество Ваших новых потенциальных Гостей), и узкое горлышко снизу (Гости, покупающие постоянно разные услуги кафе).



Воронка Продаж позволяет наглядно разделить процесс работы с Гостем на несколько последовательных этапов. По сути, мы разбиваем целое на части. И работаем с каждой конкретной частью. В результате движения по воронке количество людей в ней, на каждом шаге уменьшается, и она сужается. Вот поэтому эта технология называется воронкой. Перед Вами воронка продаж кафе:



Если Вы внимательно посмотрите на схему, то увидите, что продажи кафе состоят из 3 частей (они отмечены зеленым цветом):

1. Продажа блюд и напитков посетителям **КАФЕ**;
2. Продажа блюд и напитков **С СОБОЙ**;
3. Продажа блюд и напитков на **ДОСТАВКУ**;

Давайте более подробно рассмотрим, как движется наш Гость по воронке продаж, помня о выше озвученной последовательности.

Допустим наш Гость, на **первом этапе**, узнал о кафе из рекламы - в листовках, сайте, соц.сетях или по рекомендации, так сказать по сарафанному радио.

На втором этапе наш Гость приходит в кафе и делает первый заказ. И здесь основная работа по переводу Гостя на следующий этап выполняется официантом и оператором.

Если официант классно обслужил Гостя, вызвал у него доверие, **то третьим этапом**, будут его постоянные визиты в кафе.

И вот когда Гость уже приходит к нам постоянно мы можем предлагать ему еду с собой или доставку. То есть Гость начинает пользоваться всеми услугами компании, как заказывает с собой, так и оформляет доставку. **И в этом случае он приносит в кафе максимальное количество продаж и прибыли.**

И уже **на четвертом этапе**, убедившись в качестве и сервисе. Он начинает рекомендовать наше кафе и приводить в него своих друзей

Вспоминаем, что РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ ОФИЦИАНТА И ОПЕРАТОРА:

➤ **Растущий объем продаж. Каждый день. Каждую неделю. Каждый месяц.**

В свою очередь виды продаж состоят из определенных показателей, которые являются показателями эффективности официанта. Вот они:

Показатели продаж в кафе:

1. Количество заказов;
2. Средний чек заказов;
3. Количество выданных пригласительных, бонусных карт Гостям;
4. Объем продаж в кафе;

Показатели продаж с собой:

1. Количество заказов;
2. Средний чек заказов;
3. Количество выданных пригласительных, бонусных карт Гостям;
4. Объем продаж с собой;

Оператор напрямую влияет на объем продаж доставки. И этот объем также разделяется на определенные показатели:

Показатели продаж доставки:

1. Количество принятых обращений;
2. Количество оформленных заказов;
3. Конверсия (преобразование) принятых обращений в оформленные заказы;
4. Средний чек;
5. Объем продаж доставки

Отсюда вытекает, что для того, чтобы рос объем продаж кафе, должны расти объемы продаж каждого конкретного официанта и оператора. Чтобы росли их объем продаж необходимо, чтобы росли их конкретные показатели.

А для того, чтобы росли их конкретные показатели, и официант, и оператор, должны осуществлять определенные успешные действия.

Все успешные и эффективные действия в кафе сведены и описаны в Регламентах кафе.

Таким образом, для того чтобы росли показатели каждого сотрудника, чтобы затем росли его продажи. И в итоге росли продажи кафе, необходимо каждому сотруднику четко соблюдать Регламенты компании и свои должностные инструкции.

Как уже было написано выше, прибыль официанта, которую он кладет себе в карман, это его заработная плата плюс чаевые.

Заработная плата официанта, это определенный процент от продаж (или прибыли), которым с ним делится компания, кафе. Таким образом, свою прибыль, а значит и заработную плату, официант получает из ПРОДАЖ кафе, как в общем-то и чаевые, которые компания позволяет получать официанту за обслуживание гостей.

Процентом, кафе делится с официантом, только после того, как в кассу кафе попали деньги, которые сам официант туда и принес. Мы называем их объемом продаж или продажами.

Соответственно, продажи кафе состоят из продаж каждого конкретного официанта. И бизнес кафе (процесс извлечения прибыли из продаж) складывается из «бизнеса» (получения продаж от гостей) каждого конкретного официанта.

Таким образом, официант - становится отдельной боевой единицей кафе, который способен самостоятельно управлять своим «бизнесом», ТО ЕСТЬ СВОИМИ ПРОДАЖАМИ.

Соответственно, чтобы увеличить продажи кафе, необходимо увеличить продажи каждого официанта. Чтобы увеличить продажи каждого официанта, необходимо увеличить каждый его показатель. А чтобы увеличить каждый показатель - необходимо совершать определенные действия и выполнять определенные функции, которые отражены в описании должности официанта.

Обязанность	Продукт
1. В своей работе следовать корпоративному кодексу компании	1. Сотрудник, который соблюдает и применяет корпоративный кодекс
Изучить корпоративный кодекс	Сотрудник знает и понимает корпоративный кодекс, правила, классификацию нарушений, виды наказаний и поощрений
Соблюдать корпоративный кодекс, выполнять свои обязанности и соблюдать трудовую дисциплину	Сотрудник, четко выполняющий свои обязанности, соблюдающий корпоративный кодекс, график работы компании и трудовую дисциплину
2. Продавать продукцию кафе согласно технологии, воронке продаж, регламентам и скриптам продаж	2. Сотрудник, точно работающий по технологии, воронке продаж, регламентам и скриптам продаж в результате которой, Гость, покупает блюда и напитки кафе, пользуется доставкой блюд на дом, покупает блюда с собой
Идеально знать каждое блюдо, напиток и услугу кафе	- Сотрудник знает состав, вес, время подачи и умеет красочно описывать каждое блюдо и напиток кафе; - Сотрудник знает каждую услугу кафе и умеет красочно ее описать.
Идеально знать все инструменты продаж: скрипты, регламенты, воронку	Сотрудник знает и умеет применять скрипты, регламенты продаж

3. Управлять собственными продажами	3. Сотрудник знает показатели продаж, заносит их в отчет, может проанализировать, знает, как увеличивать каждый показатель и предпринимает действия по их увеличению
Знакомиться с Гостями лично	<i>Дружественные отношения с Гостями</i>
Выдавать каждому Гостю карту постоянного Гостя	Правильно заполненная Анкета Гостя передана Управляющему, а Гостю выдана карта
4. Следить за порядком в зале.	Чистый и опрятный зал, и порядок в нем.
<i>Ежедневно заполнять чек листы открытия и закрытия.</i>	
5. Обеспечивает сохранность мебели, предметов интерьера и посуды в зале кафе	
Следит, чтобы посетители не нанесли вреда мебели, предметам интерьера в зале кафе	Целые мебель и предметы интерьера.
Проводит снятие остатков по мебели, предметам интерьера и посуде 1 раз в месяц по графику	Фактические остатки совпадают с документальными
6. Следит за количеством расходных материалов для своей работы	Нужное (Количество задаёт управляющий на каждом кафе) количество расходных материалов для своей работы

ЕЖЕМЕСЯЧНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

- участвует в генеральной уборке по согласованному руководителем графику;
- проводит снятие остатков по посуде, мебели и предметам интерьера;

Обязанности в отношениях с вышестоящим руководителем

- Планировать собственные задачи в соответствии с целями и квотами, поставленными вышестоящим руководителем.
- Разрабатывать предложения по организации работы кафе и подавать их на одобрение руководителям.

УСПЕШНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

1. Быть позитивно настроенным на работу:)
2. Улыбаться, улыбаться и еще раз улыбаться! ;)
3. Делать заготовки салфеток, столовых приборов, так чтобы в момент загруженности не нужно было на это тратить время;
4. Идеально натирать столовые приборы, посуду перед подачей блюда Гостям;
5. Идеально знать меню, требования к подаче блюд и напитков;
6. Если заметили, что блюдо/напиток неправильно приготовлен, то возвращать на переготовку;
7. Доброжелательно общаться с сотрудниками Кухни, спрашивать четко и понятно, не надоедать им постоянными жалобами;
8. Выглядеть опрятно, высыпаться;
9. Помогать коллегам в их работе;
10. Уметь готовить напитки - бывает полезным это умение, когда Бармен загружен;
11. Делиться с сотрудниками Кухни чаевыми - они тоже являются виновниками вашего вознаграждения.

НЕ УСПЕШНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

1. Плакать, страдать, причитать, жаловаться на жизнь - вы создаете людям праздник!! Так делайте это!
2. Опаздывать на работу;
3. Не знать меню, из-за этого вы не можете посоветовать Гостям блюда и напитки;
4. Держать рабочий Стейшн в беспорядке;

РЕЗЮМЕ

В этом Пособии собраны технология по работе с Гостем и все инструменты для официанта для работы по этой технологии. Следуя рекомендациям этой книги, официант может стать успешным сотрудником, приносящим максимальную пользу компании в виде растущих продаж.

Также есть определенная последовательность для достижения сотрудником высоких результатов:

1. Сотрудник должен знать, ЧТО делать;
2. Сотрудник должен понимать, КАК делать;
3. Сотрудник должен ДЕЛАТЬ;

Если результат не достигается, это значит, что эта последовательность нарушена. То есть Сотрудник либо не знает, что делать, либо не знает, как делать, либо не делает то, что необходимо.

Что Сотрудник для эффективной работы должен ЗНАТЬ:

1. Цель компании (Наизусть);
2. Меню(Н);
3. Посуду(Н);
4. 9 Шагов сервиса (Н);
5. Уникальное Торговое Предложение (Н);
6. Технологию продаж;
7. Воронку продаж (Н).

БУДЬТЕ ПРОФЕССИОНАЛАМИ! ЗНАЙТЕ ВАШИ ОБЯЗАННОСТИ И ВАШ ЛИЧНЫЙ ДОХОД И ДОХОД КОМПАНИИ БУДЕТ ТОЛЬКО РАСТИ! КАЖДУЮ НЕДЕЛЮ, КАЖДЫЙ ДЕНЬ!

УСПЕШНОЙ РАБОТЫ И ВЫСОКИХ ВАМ ПРОДАЖ!!!