

*Комаровой Е.Э
Группа: ЛБМ- 402рб.*

Система Таинственный Гость в ресторане.

Введение

- Итак, давайте разберём кто такой Таинственный Гость. И что входит в его обязанности.
- **«Тайный гость»** (или **таинственный гость, таинственный покупатель**) - это технология тайной оценки качества обслуживания и проверки контактного персонала и определения качества приготовления и оформления блюд, согласно восприятия концепции и ценового сегмента заведения.



Особенности программы

- **Основная особенность программы** – секретность и неожиданность проверки, так как только гость знает, как работают Ваши люди. Узнать, как они работают на самом деле можно, пригласив тайного гостя.
- Это идеальное решение для контроля качества работы Вашего персонала, достижения и поддержания высоких стандартов обслуживания. При низких в сравнении с другими инструментами затратах, программа *Тайный Гость* даёт широкие возможности к совершенствованию персонала, помогает правильно выстроить систему мотивации и лояльности работников, а значит повышает уровень продаж и развивает бизнес.



Принципы Тайного Гостя

Профессионализм	Ответственность	Гибкость
Досконально знает своё дело, поэтому его программа исполнения и отчёт максимально отвечает требованиям любого руководителя, заинтересованного в повышении и поддержании уровня сервиса в ресторане.	Он строго следит за выполнением обязательств перед Заказчиком. Заключение договора о конфиденциальности состоит в обязательном порядке. Гость гарантирует его соблюдение.	Он строит долговременные и взаимовыгодные отношения, поэтому всегда идёт навстречу тем, с кем работает.

Кому экспертная оценка нужна?

МЕНЯ ПОСЫЛАЮТ ПОДГЛЯДЫВАТЬ,
А Я ЕЩЁ И ПОДСЛУШИВАЮ...



Тайная оценка – это услуга предназначена для Ресторатора и Топ- менеджмента.

Можно быть каждый день в ресторане и всё равно не увидеть того, что увидит другой человек.

Стоит отвернуться, и официанты разговаривают по мобильному телефону, одновременно принимая заказ или забывая тест- классы от шеф-повара, заявляют, что Foie Gras – это морская рыба.

Итогом подобных казусов, становятся разгромные отзывы ресторанных критиков в средствах массовой информации, что никак не может положительно сказаться на репутации ресторана.

Чтобы все моральные и материальные усилия, направленные на обучение и рекламу оставались на уровне, для того и нужна «Mystery Guest».

Персонал, зная, что к ним в любой момент могут прийти с проверкой, постоянно находится в тонусе, что отражается более чем положительно на выполнении ими профессиональных обязанностей.

Как это работает?

- **Тайный покупатель** приходит к Вам под видом обычного гостя. Пользуется услугами, покупает блюда, расспрашивает о предложениях. В ходе посещения отмечает слабые и сильные стороны, запоминает и записывает множество деталей.
- «Тайный Гость» позволяет получать особо важную по таким показателям, как внешний вид и чистота ресторана, презентация блюд и услуг, взаимодействие внутри коллектива, услужливость/профессионализм, скорость обслуживания и строгое выполнение правил, а также маркетинговая реклама.
- Наиболее эффективно действуют постоянные программы, когда сотрудники знают, что любой гость может оказаться таинственным.



Контроль работы «Таинственного Гостя».

Для контроля фактического выполнения визитов таинственных покупателей используются различные методы: фиксация имен обслуживающего персонала, визитки, раздаточный материал, чек и другое.

Также посещения таинственного покупателя могут выполняться с диктофоном, фотоаппаратом или видеокамерой. Аудио, видеозаписи и фотографии предоставляются Заказчику. Использование техники в работе тайных покупателей даёт также возможность получить дополнительную интересующую Заказчику информацию, проанализировать аудио, видеозаписи и фотографии с профессиональной точки зрения.

Важно!

- В команде проводящих исследования нет случайных людей, отдалённо представляющих себе, что бывают различные степени прожарки стейков. Все сотрудники – профессиональные управляющие ресторанов, и/или шеф-повара.
- Результаты данных исследований абсолютно конфиденциальны и подтверждаются подробным отчётом.





Алгоритм сотрудничества и сколько стоит.

Агенты заключают с предприятиями либо разовый договор по проведению тайной оценки, либо договор абонентского обслуживания длительностью от полугода до года.

Каждый контракт исполняется по следующему алгоритму:

- Подписание договора оказания услуг;
- Подписание договора конфиденциальности;
- Формирование необходимой документации и графиков (min. 4 посещения, либо абонентский вариант);
- Выполнение заявленных услуг;
- Предоставление отчётной документации.

Стоимость договора для предприятий ранее заказывавших у компании программу «Тайный Гость/Mystery Guest» - 25 000 рублей, начинающим предприятиям - 30 000 рублей.

Стоимость абонентского договора оговаривается индивидуально.

Подведём итоги



На ресторанном рынке растёт конкуренция и успех ресторана всё больше от работы сервисного персонала. Кроме того, в ряде случаев подготовленный персонал представляет дополнительную выгоду, которая позволит повысить продажи и склонит гостя в сторону постоянного посещения Вашего ресторана.

В тех ресторанах, где достаточно регулярно проводится технология *«Тайный гость»*, качество сервиса значительно выше среднестатистического показателя, ведь контактный персонал привыкает к тому, что их работу оценивают и постоянно держат себя в рабочем тоне.

В итоге – растёт уровень сервиса и качества обслуживания гостей, а значит, повышается лояльность аудитории к бренду и ресторану.



Список используемой литературы:

https://restostart.ru/services/audit_i_analiz/tajnyj_gost/

<https://joinposter.com/post/secret-visitor-in-restaurant>

<http://www.the-village.ru/village/food/food/132459-taynyy-posetitel>

http://www.servis-tajnyj-pokupatel.ru/services/tajnyj_pokupatel/usluga/tajnyj_gost_v_restorane/

Спасибо за внимание!

