

СЛАЙД 1

ДЕНЬ 1

ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ СМЕНА

СЛАЙД 2

ЧТО БУДЕМ СЕГОДНЯ ИЗУЧАТЬ И С ЧЕМ ПОЗНАКОМИМСЯ?

1. ЭКСКУРСИЯ ПО ЗАВЕДЕНИЮ И ЗНАКОМСТВО С КОМАНДОЙ
2. НАЧАЛО РАБОЧЕЙ СМЕНИ И ЧЕК-ЛИСТЫ
3. ПРАВИЛА РАБОТЫ
4. ГОСТЕПРИМСТВО
5. ВСТРЕЧА ПЕРВЫХ ГОСТЕЙ
6. ПЕРВЫЙ РАЗДЕЛ В МЕНЮ – НАПИТКИ

СЛАЙД 3

KONDRATOVICH GROUP: НАША ИСТОРИЯ И ЦЕННОСТИ
KONDRATOVICH GROUP — ЭТО САМАРСКИЙ РЕСТОРАННЫЙ ХОЛДИНГ, ОСНОВАННЫЙ ДЕНИСОМ КОНДРАТОВИЧЕМ В 2016 ГОДУ. СЕГОДНЯ МЫ ОБЪЕДИНЯЕМ 7 КОНЦЕПЦИЙ, КОТОРЫЕ РАЗДЕЛЯЮТ ОБЩИЕ ЦЕННОСТИ: ВНИМАНИЕ К ДЕТАЛЯМ И, ГЛАВНОЕ, ГОСТЕПРИИМСТВО. ПОМИМО РЕСТОРАНОВ, КОМПАНИЯ АКТИВНО РАЗВИВАЕТ НАПРАВЛЕНИЯ КОНСАЛТИНГА, МАРКЕТИНГА И HR.

НАША МИССИЯ: СОЗДАНИЕ СЧАСТЛИВЫХ МОМЕНТОВ.
СЧАСТЛИВЫЕ МОМЕНТЫ — ЭТО НЕ ТОЛЬКО ОТЛИЧНАЯ ЧАШКА КОФЕ ИЛИ ИДЕАЛЬНЫЙ ОМЛЕТ НА ЗАВТРАК. ЭТО И УЛЫБКА НЕЗНАКОМЦА, СОЛНЕЧНЫЙ ДЕНЬ, ОБЪЯТИЯ ДРУЗЕЙ. МЫ ЗАМЕЧАЕМ ИХ, КОПИМ В ПАМЯТИ И СЕРДЦЕ.
«ЭКЛЕРНАЯ»: ЗАВЕДЕНИЕ С ПАНОРАМНЫМИ ОКНАМИ, УЛЫБЧИВЫМИ ОФИЦИАНТАМИ, ВИТРИНОЙ, ПОЛНОЙ ДЕСЕРТОВ, И ИНТУИТИВНО ПОНЯТНЫМ МЕНЮ. МЫ СОЗДАЛИ ФОРМАТ ЖИВОГО ГОРОДСКОГО ЗАВЕДЕНИЯ, ГДЕ ХОЧЕТСЯ БЫТЬ, ВКУСНО И КРАСИВО ЕСТЬ И ОТКРЫВАТЬ ДЛЯ СЕБЯ ЧТО-ТО НОВОЕ.

СЛАЙД 4

СТРУКТУРА ЗАВЕДЕНИЯ: ДВА УРОВНЯ РАБОТЫ
НАШЕ ЗАВЕДЕНИЕ ИМЕЕТ ДВА ЭТАЖА.
• ПЕРВЫЙ ЭТАЖ (ЦОКОЛЬНЫЙ) СЛУЖИТ ДЛЯ ВНУТРЕННИХ НУЖД. ЗДЕСЬ РАСПОЛОЖЕНЫ КУХНЯ, МОЕЧНАЯ ЗОНА, РАЗДЕВАЛКА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ И ЗОНА ОТДЫХА.
• ВТОРОЙ ЭТАЖ — ОСНОВНАЯ РАБОЧАЯ ЗОНА (ЗАЛ). ЗДЕСЬ МЫ ВСТРЕЧАЕМ ГОСТЕЙ, СОЗДАЕМ АТМОСФЕРУ И ОБЕСПЕЧИВАЕМ АППЕТИТНЫЙ СЕРВИС.

СЛАЙД 5

РАСПОЛОЖЕНИЕ СТОЛОВ И СХЕМА ЗАВЕДЕНИЯ
(ФОТО ЗАЛА И ПОЛЯНЫ)

СЛАЙД 6

НАЧАЛО СМЕНЫ: ЧЕК-ЛИСТЫ И ЧИСТОТА
ОТКРЫТИЕ СМЕНЫ — ЭТО ВАЖНЫЙ ЭТАП, ЗАДАЮЩИЙ ТОН ВСЕМУ РАБОЧЕМУ ДНЮ. МЫ СТРЕМИМСЯ К ТОМУ, ЧТОБЫ КАЖДАЯ СМЕНА НАЧИНАЛАСЬ КАЧЕСТВЕННО И БЕЗ СУЕТЫ. ДЛЯ ЭТОГО У НАС РАЗРАБОТАНЫ ЧЕК-ЛИСТЫ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ ВАМ ПРОЙТИ ВСЕ НЕОБХОДИМЫЕ ШАГИ.

(QR-КОД НА ЧЕК-ЛИСТЫ)

ЧИСТОТА — НАШ ПРИОРИТЕТ. МЫ УДЕЛЯЕМ ЕЙ ОСОБОЕ ВНИМАНИЕ, ВЕДЬ ЭТО ВАЖНАЯ ЧАСТЬ НАШЕЙ РАБОТЫ, КОТОРУЮ МЫ ВЫПОЛНЯЕМ СООБЩА. ЕЖЕМЕСЯЧНО ПРОВОДИТСЯ ПЛАНОВАЯ ГЕНЕРАЛЬНАЯ УБОРКА — ЦЕЛОЕ СОБЫТИЕ, ГДЕ ВСЯ КОМАНДА ПРИВОДИТ В ИДЕАЛЬНЫЙ ПОРЯДОК КАЖДЫЙ УГОЛОК ЗАЛА. ЭТО ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ РАБОТЫ ДЛЯ КАЖДОГО СОТРУДНИКА, НАШ ОБЩИЙ ВКЛАД В СОЗДАНИЕ УЮТА И БЕЗУПРЕЧНОЙ ЧИСТОТЫ, КОТОРУЮ ЦЕНЯТ НАШИ ГОСТИ.

(QR-КОД НА ЧЕК-ЛИСТ ГЕНУБОРКИ)

СЛАЙД 7

В НАШЕЙ КОМАНДЕ МЫ ЦЕНИМ ДРУЖЕСКУЮ АТМОСФЕРУ И ВЗАИМНОЕ УВАЖЕНИЕ. НАМ ВАЖНО, ЧТОБЫ ВСЕМ СОТРУДНИКАМ И ГОСТЯМ БЫЛО КОМФОРТНО В НАШЕМ ЗАВЕДЕНИИ. ДЛЯ ЭТОГО СУЩЕСТВУЕТ СВОД ПРАВИЛ.

(QR-КОД НА ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ЗАЛЕ)

СЛАЙД 8

- **СТЕЙШН** — РАБОЧАЯ СТАНЦИЯ ОФИЦИАНТА. КОМОД, ОСНАЩЕННЫЙ ВСЕМ НЕОБХОДИМЫМ ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ РАБОТЫ: САЛФЕТКАМИ, ПРИБОРАМИ, ДЕТСКИМИ ИГРУШКАМИ И ИНВЕНТАРЕМ ДЛЯ УБОРКИ СТОЛОВ.
- **МЕНАЖ** — ЕМКОСТЬ ДЛЯ УДОБНОЙ ПОДАЧИ ПРИБОРОВ, САЛФЕТОК И САХАРА В СТИКАХ.
- **ЧЕК-ПАПКА (КЛИШЕ)** — СПЕЦИАЛЬНАЯ ПАПКА ДЛЯ ПОДАЧИ СЧЕТА И ПОЛУЧЕНИЯ ОПЛАТЫ.
- **ГАРБИЧ** — НЕДОЕДЕННАЯ ЕДА, МУСОР.
- **БЭК** — СЛУЖЕБНАЯ ЗОНА ВНЕ ЗАЛА, ГДЕ ХРАНЯТСЯ ЗАПАСЫ НАПИТКОВ, ПОСУДА И РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ.

- **СТАФФ-ЗОНА** — МЕСТО ДЛЯ ОТДЫХА И ПРИЕМА ПИЩИ ПЕРСОНАЛА.
- **ВТОРИЧКА** — ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА ЗАЛА К ОБСЛУЖИВАНИЮ.
- **АЙКА (ПКО)** — ПРОГРАММА ДЛЯ РАБОТЫ: ПРИЕМА ЗАКАЗОВ, РАСЧЕТА ГОСТЕЙ И «ЧЕКИНОВ».
- **ЧЕКИН ГОСТЯ** — АВТОРИЗАЦИЯ ГОСТЯ В ЗАКАЗЕ ЧЕРЕЗ ПРОГРАММУ ЛОЯЛЬНОСТИ.
- **ПОЛЯНА** — СХЕМА РАСПОЛОЖЕНИЯ СТОЛОВ В ЗАЛЕ.

СЛАЙД 9

НАША ГЛАВНАЯ ЦЕЛЬ — СДЕЛАТЬ ГОСТЕЙ СЧАСТЛИВЫМИ. ДЛЯ ЭТОГО ВАЖНО БЫТЬ ОТКРЫТЫМИ, ЭМПАТИЧНЫМИ И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫМИ. ГОСТЕПРИИМСТВО — ЭТО КУЛЬТУРА ТЕПЛОГО ПРИЕМА, ГОТОВНОСТЬ СОЗДАТЬ КОМФОРТ И ОБЕСПЕЧИТЬ ПРИЯТНУЮ АТМОСФЕРУ.

КЛЮЧ К УСПЕХУ — ПОНИМАНИЕ ТИПОЛОГИИ ГОСТЕЙ. ПРОФЕССИОНАЛ МГНОВЕННО СЧИТЫВАЕТ, ХОЧЕТ ЛИ ЧЕЛОВЕК ПООБЩАТЬСЯ ИЛИ ПРЕДПОЧИТАЕТ УЕДИНЕНИЕ, И ПОДСТРАИВАЕТ СВОЕ ПОВЕДЕНИЕ, ДЕЛАЯ СЕРВИС ПЕРСОНАЛЬНЫМ. ПОДРОБНЕЕ О ПРИНЦИПАХ ГОСТЕПРИИМСТВА ЧИТАЙТЕ В НАШИХ СТАНДАРТАХ.

(QR-КОД НА СТАНДАРТЫ СЕРВИСА)

СЛАЙД 10

ВСТРЕЧА — ВАЖНЕЙШИЙ ЭТАП СЕРВИСА, ФОРМИРУЮЩИЙ ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ. У НАС ДЕЙСТВУЕТ «ПРАВИЛО 5 СЕКУНД»: ИМЕННО СТОЛЬКО ВРЕМЕНИ У ВАС ЕСТЬ, ЧТОБЫ РАСПОЛОЖИТЬ К СЕБЕ ЧЕЛОВЕКА. УВИДЕВ ГОСТЯ, УСТАНОВИТЕ ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ, ИСКРЕННО УЛЫБНИТЕСЬ, СДЕЛАЙТЕ ШАГ НАВСТРЕЧУ И ПОЗДОРОВАЙТЕСЬ ПЕРВЫМ. ФРАЗА «ДОБРЫЙ ДЕНЬ! МЫ РАДЫ ВАС ВИДЕТЬ!» СНИМАЕТ НАПРЯЖЕНИЕ И ПОКАЗЫВАЕТ, ЧТО ГОСТЯ ЗДЕСЬ ЖДАЛИ.

УТОЧНИТЕ, ЗАБРОНИРОВАН ЛИ СТОЛ, И ПРЕДЛОЖИТЕ УДОБНОЕ МЕСТО. В ХОЛОДНОЕ ВРЕМЯ ГОДА ПРОЯВИТЕ ЗАБОТУ, ПРЕДЛОЖИВ ПОМОЩЬ С ВЕРХНЕЙ ОДЕЖДОЙ. ПОСЛЕ ТОГО КАК ГОСТИ РАСПОЛОЖАТСЯ, СРАЗУ ПОДАЙТЕ МЕНЮ И ПРЕДЛОЖИТЕ НАПИТОК — ЭТО ПОМОЖЕТ ИМ БЫСТРЕЕ РАССЛАБИТЬСЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНО УВЕЛИЧИТ СРЕДНИЙ ЧЕК.

СЛАЙД 11

СТАТЬ КЛАССНЫМ ОФИЦИАНТОМ — ЗНАЧИТ НАЙТИ БАЛАНС МЕЖДУ РАДУШИЕМ И ГЛУБОКОЙ ЭКСПЕРТНОСТЬЮ. ОДНОЙ УЛЫБКИ НЕДОСТАТОЧНО: ГОСТЬ ПРИХОДИТ ЗА БЕЗУПРЕЧНЫМ ОТДЫХОМ, ГДЕ ВСЁ ПРОДУМАНО ДО МЕЛОЧЕЙ.

ВАШ ПРОФЕССИОНАЛИЗМ НАЧИНАЕТСЯ СО ЗНАНИЯ МЕНЮ. КОГДА ВЫ ЗНАЕТЕ КАЖДЫЙ ИНГРЕДИЕНТ, СОУС И СПОСОБ ПРОЖАРКИ, ВЫ ПЕРЕСТАЕТЕ БЫТЬ ПРОСТО ПОСРЕДНИКОМ МЕЖДУ КУХНЕЙ И СТОЛОМ. ВЫ СТАНОВИТЕСЬ ГАСТРОНОМИЧЕСКИМ ГИДОМ, КОТОРЫЙ ПРЕДУГАДЫВАЕТ ЖЕЛАНИЯ ГОСТЯ И ГАРАНТИРУЕТ ЕГО БЕЗОПАСНОСТЬ, УЧИТЫВАЯ АЛЛЕРГИИ И ПРЕДПОЧТЕНИЯ. НАЧНИТЕ ИЗУЧЕНИЕ С РАЗДЕЛА «НАПИТКИ».

(QR-КОД НА FOOD BOOK)

СЛАЙД 12

НАДЕЕМСЯ, СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ БЫЛ ДЛЯ ВАС ПРОДУКТИВНЫМ. ВАШЕ ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ — ПОВТОРИТЬ ПРОЙДЕННЫЙ МАТЕРИАЛ И ПОЛНОСТЬЮ ИЗУЧИТЬ ПЕРВЫЙ РАЗДЕЛ