



# СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Д – 4 – 15    Страница 1    Страниц 5

Утверждено:  
Директор предприятия

\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

**Д – 4.5 – 15**

Дата введения:  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

г. Астана



# СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Д – 4 – 15 Страница 2 Страниц 5

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Стандарт служит главным документом, описывающим, каким должен быть сервис на предприятиях "Coffee BOOM" и как персоналу необходимо вести себя с посетителями. В настоящем регламенте прописаны:

1. Основные общепринятые стандарты сервиса,
2. Хронология обслуживания,
3. Правила работы с посетителями,
4. Требования к работе персонала,
5. Требования к внешнему виду сотрудников и другим аспектам.

## 2. ОСНОВНЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА В КОФЕЙНЯХ «COFFEE BOOM»

**Операционные стандарты** – освещение в зале, оформление торговой витрины, презентабельная выкладка товара, температура блюд и т.п.

**Межличностные стандарты** - процесс личного, персонального обслуживания посетителя. Это использование специальных приемов техники продаж, установления контакта, создание атмосферы доверия, преодоление возражений и пр.

**Объективные стандарты** – стандарты, выполнение которых является фактом, фактическим действием, которое можно увидеть или услышать, например сотрудник поздоровался, приветливо улыбнулся, предложил новинку из меню. Выполнение объективных стандартов не зависит от личных впечатлений и ощущений посетителя.

**Субъективные стандарты** – стандарты, связанные с впечатлениями и ощущениями клиента от обслуживания. Они являются очень **важной составляющей** качественного обслуживания, так как именно субъективное впечатление посетителя определяет, насколько он удовлетворен сервисом и захочет ли вернуться вновь.

## 3. ХРОНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Обслуживание посетителя обычно включает несколько этапов.

### Основные этапы сервиса:

**Встреча Посетителя, установление контакта:** Основная задача этого этапа для сотрудника – поприветствовать посетителя (поздороваться), проявить готовность предоставить внимание и помощь. Также важно задать позитивный тон общения, создать располагающую атмосферу. Другими словами, сотрудник должен встретить Посетителя, поздороваться, быть во внимании, пока Посетитель осматривает меню, витрину. Не должно быть безразличия, однако и «набрасываться» на Посетителя с предложениями не нужно.

**Выявление типа Посетителя:** Посетители условно делятся на две категории:

- осознанные и
- «ведомые»

На данном этапе сотрудник обязан понять, Посетитель пришел за определенным блюдом, либо Посетитель располагает определенной суммой денег, но в выборе блюд готов положиться на сотрудника **"Coffee BOOM"**. Распознать посетителя сотрудник может исключительно путем визуального анализа и задавания вопросов, с помощью которых необходимо выяснить вкусовые предпочтения посетителя. Главный результат для сотрудника – понять, какое блюдо и как предложить Посетителю, чтобы Посетитель был впоследствии **доволен** своим выбором, даже если ему пришлось заплатить чуть больше, чем он планировал.

**Консультирование, презентация блюда, помощь в выборе:** Данный этап – кульминация обслуживания. От того, как сотрудник проконсультирует Посетителя, зачастую зависит и результат – **продажа**, а также общее впечатление Посетителя от обслуживания. Потому на данном этапе



# СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Д – 4 – 15 Страница 3 Страниц 5

сотрудник должен максимально презентабельно и красиво рассказать и предложить блюдо Посетителю. Сотрудник должен быть компетентным, разбираться в составе блюд. Также он должен демонстрировать **позитивное отношение** к заведению, в котором он работает.

**Преодоление Возражений Клиента:** несмотря на профессиональную компетенцию сотрудников, грамотную презентацию блюд своего заведения, любой Посетитель всегда имеет в запасе пару возражений. Это могут быть вопросы по цене («Почему так дорого?»), или сомнения в качестве («А моему знакомому подали не то»), или др. Возражения могут быть искренние или просто отговорки. Задача сотрудника – не спорить с Посетителем, а понять сомнения и спокойно, аргументировано ответить на них.

**Завершение обслуживания, прощание с клиентом:** всегда важно не испортить впечатления на финальном этапе. На этапе ожидания и оформления заказа действия сотрудника должны быть быстрыми, слаженными. **Посетителя нельзя заставлять ждать, тем более забывать о нем!!!** Также **недопустимы такие ошибки как пересортица блюд!!!!** После получения посетителем своего заказа, сотрудник должен вежливо попрощаться и обязательно пригласить приходить еще. Сотрудник должен быть искренним и дружелюбным. Сотрудник должен поблагодарить Посетителя и пожелать ему приятного аппетита. Иногда сотрудник может проводить до выхода посетителя, если позволяет время и того требует ситуация, или по-другому проявить свое расположение.

## 4. ПРАВИЛА РАБОТЫ С ПОСЕТИТЕЛЯМИ

- 4.1 Излучать доброжелательность и открыто улыбаться.
- 4.2 Ориентироваться в меню "Coffee BOOM" легко и непринужденно.
- 4.3 Рассказывать о блюдах и напитках "красиво", в противовес сухим описаниям ингредиентов, используя выражения типа: "экзотический аромат", "мягкий вкус с оттенками ванили" и т.д.
- 4.4 Быть вежливыми и подчеркнута внимательными. Никогда не проявлять безразличие в общении с гостем.
- 4.5 Никогда не произносить в присутствии гостя слово «нет», заменять категоричное отрицание более мягкими, сходными по смыслу словами и выражениями. Например: «К сожалению, это блюдо закончилось», выражение «я не знаю» заменяйте на: «минуточку, позвольте я уточню у...шеф-повара, и т.д.»
- 4.6 НИКОГДА НЕ ЗАСТАВЛЯТЬ ГОСТЯ ЖДАТЬ БОЛЬШЕ ПОЛОЖЕННОГО ВРЕМЕНИ, ЕСЛИ ЗАКАЗ «НА ВЫНОС» И ЭТО БЛЮДА С ВИТРИНЫ!!!!
- 4.7 Не отвечать на вопрос: «Что у вас сегодня самое вкусное?» - «У нас все вкусно». На подобный вопрос – предложить что-либо из фирменных блюд.
- 4.8 Не использовать выражения: «недорогое блюдо», «дешевый десерт», «среднее качество», «доступная позиция» и т.д.
- 4.9 Не произносить вслух стоимость блюд и напитков. Просто указать гостю в карте на интересующую его позицию.
- 4.10 Не прерывать гостей во время беседы и не прислушиваться к их разговорам.
- 4.11 Не проявлять несдержанность, раздражительность или недовольство.
- 4.12 Не отвечать гостю на язвительные и недовольные замечания, никогда не вступать в пререкания, незамедлительно пригласить управляющего.
- 4.13 Не позволять себе фамильярное обращение к гостям, даже к завсегдатаям заведения.
- 4.14 Не шутить в присутствии посетителей, даже если шутка кажется вам уместной и остроумной.
- 4.15 Не использовать простонародные выражения, сленг и грубые слова в общении с гостем.
- 4.16 Не отвечать на звонки сотового телефона во время работы в зале и в присутствии гостей.
- 4.17 Не касаться внутренних краев тарелки руками при подаче блюд, даже если вы работаете в перчатках. Поднос должен быть размещен на столике, а тарелки поданы по одной двумя руками, хватом «снизу» или прихвачены за край тарелки ручником.
- 4.18 Не касаться лезвий и зубцов столовых приборов руками.
- 4.19 Не зажигать свечи на столике, не спросив разрешения у гостей.



# СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Д – 4 – 15 Страница 4 Страниц 5

- 4.20 Не говорить: «извините», заменять эту фразу на более церемонную, произносимую как бы от лица всего заведения: «наше заведение приносит Вам свои извинения за доставленные неудобства».
- 4.21 Не подавать гостю блюда ненадлежащей температуры. В случае неправильного оформления подачи или отсутствия пара (дымка), исходящего от блюда, сообщите об этом старшему повару. Никогда не подавать холодные блюда на неохлажденных тарелках, а горячие блюда – на холодных тарелках.
- 4.22 Не задавать гостю вопросы типа: «А Вы не хотели бы попробовать наши десерты?», заменять категоричные вопросы, вопросами – предложениями, например: «Вы предпочитаете торты или печенье?» или «Вы предпочитаете коктейли или сиропы?».
- 4.23 Не допускайте подачи напитков не надлежащей температуры по завершению приготовления напитка подавайте его немедленно.
- 4.24 Не спрашивать гостя по окончании трапезы «Вам у нас понравилось?», спросите лучше: «Понравилась ли Вам наша еда сегодня? Есть ли какие-то пожелания или замечания?»
- 4.25 Не разговаривать на общие темы с коллегами у барной стойки или где бы то ни было в зале ресторана. Праздные разговоры ранеров, барменов на отвлеченные, не связанные с выполнением должностных обязанностей темы раздражают и отвлекают гостей, и негативно сказываются на общем имидже "Coffee BOOM".
- 4.26 Не оперировать категориями «лучше» или «хуже», презентуя блюда. Использовать фразы типа: «чуть больше», «чуть меньше», «немного другое оформление, способ приготовления».
- 4.27 При обслуживании не подходить к гостям с правой стороны, не протягиваться за блюдом через весь стол.
- 4.28 Не носить пустой поднос под мышкой или, опустив его вниз до уровня колена.
- 4.29 Не поднимать оброненный гостем столовый прибор, прежде чем подать ему чистый прибор. Необходимо сменить прибор и только затем поднять упавший прибор.

## 5. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ ПЕРСОНАЛА

**Проверка чистоты и готовности инвентаря.** Бармен и ранер начинают свой рабочий день с проверки чистоты - столов, витрины, чистоты холодильного оборудования, кофемашин, посуды, дополнительных средств обслуживания. Столы и витрина обрабатываются дезинфицируемым раствором септодора (0,01 мл. на ведро воды). Натирается стеклянная посуда, столовые приборы.

**Контроль над освещением и прочими видами технического обслуживания.** Проверяется освещение (горят ли лампы, люстры, рекламные табло). Свет должен быть утром - включен на минимальное освещение, вечером - чуть ярче, свет регулируется также по желанию гостей. Кофе машины включить и проверить, готовы ли они к работе, в рабочем ли состоянии, есть ли в них кофе. Так же проверяется и холодильное оборудование.

**Проверка наличия перечня инвентаря.** Проверка наличия перечня инвентаря просчитывается по бланку, в котором указывается дата смены и кто принимает смену (бармен просчитывает барный инвентарь и барную посуду, ранер считает посуду и фарфор, и вспомогательный инвентарь).

## 6. ПРАВИЛА ПО ВНЕШНЕМУ ВИДУ И ОДЕЖДЕ ПЕРСОНАЛА

Сотрудники должны постоянно помнить, что их внешний вид влияет на отношение посетителей и отражает корпоративную культуру "Coffee BOOM" в целом.

Сотрудники обязаны заботиться о поддержании безупречного внешнего вида и носить униформу установленного образца. Ранерам, поварам, кондитерам и другим сотрудникам, выполняющим их функции и непосредственно контактирующим с едой, не допускается ношение украшений на руках (за исключением обручального кольца).

Лицо и руки должны быть чистыми и ухоженными, используемые дезодорирующие средства должны иметь легкий и нейтральный запах. Ногти должны быть в идеальной чистоте и аккуратно пострижены.



## СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Д – 4 – 15    Страница 5    Страниц 5

Крашение ногтей лаком и т.п. не допускается. Волосы должны быть полностью убраны под колпак. Применение косметики и туалетной воды допускается в умеренных пределах.

