

СТАНДАРТЫ СЕРВИСА В РЕСТОРАНЕ

структура Книги сервиса

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Общие правила

1. Схема зала
2. Режим работы сотрудников
3. Дисциплинарные правила
4. Выход на работу
5. Правила замены смены
6. Правила пользования комнатой персонала
7. Правила выдачи униформы
8. Внешний вид официанта
9. Внешний вид повара
10. Внешний вид мойщицы/уборщицы
11. Внешний вид администратора
12. Правила личной санитарии и гигиены
13. Правила мытья рук
14. Питание персонала
15. Курение персонала

Раздел 2. FRONT OF THE HOUSE

Часть 1. Заказ столов

- 1.1. Процедура резервирования стола
- 1.2. Процедура подтверждения резерва стола
- 1.3. Процедура подготовки стола к резерву

Часть 2. Встреча и сопровождение гостя к столу

- 2.1. Процедура обслуживания в гардеробе
- 2.2. Процедура встречи, приветствия и сопровождения гостей к столу
- 2.3. Процедура взаимодействия сервиса в случае возникновения очереди при входе в ресторан
- 2.4. Процедура встречи гостя на автомобиле на парковке

Часть 3.

Обслуживание за столом: еда

- 3.1. Процедура подачи и презентации меню
- 3.2. Процедура принятия заказа
- 3.3. Процедура выноса блюд
- 3.4. Процедура подачи «комплимента»
- 3.5. Процедура подачи салатов и закусок
- 3.6. Процедура подачи первых блюд
- 3.7. Процедура подачи основных блюд
- 3.8. Процедура разделки рыбы
- 3.9. Процедура подачи блюд фламбе
- 3.10. Процедура приготовления тартаров при госте
- 3.11. Процедура подачи блюд вразнос
- 3.12. Процедура подачи блюд «в стол»
- 3.13. Процедура подачи десертов
- 3.14. Процедура уборки со стола в присутствии гостя
- 3.15. Процедура замены пепельниц (на летних террасах)

Часть 4.

Обслуживание за столом: напитки

- 4.1. Предложение и подача аперитива
- 4.2. Предложение и подача вина
- 4.3. Предложение и подача водки
- 4.4. Предложение и подача рома
- 4.5. Предложение и подача текилы

- 4.6. Предложение и подача виски
- 4.7. Предложение и подача джина
- 4.8. Предложение и подача коньяка
- 4.9. Предложение и подача диджестива
- 4.10. Предложение и подача пива
- 4.11. Предложение и подача ликера
- 4.12. Предложение и подача настойки
- 4.13. Предложение и подача коктейлей
- 4.14. Предложение и подача соков
- 4.15. Предложение и подача соков фреш
- 4.16. Предложение и подача воды
- 4.17. Предложение и подача кофе
- 4.18. Предложение и подача чая

Часть 5.

Сопровождение заказа, расчет и прощание с гостем

- 5.1. Процедура по «чтению» стола
- 5.2. Процедура выноса счета
- 5.3. Расчет гостя наличными
- 5.4. Расчет гостя через банковский терминал
- 5.5. Расчет гостя по сертификатам, бонусным картам, акционным флаерам
- 5.6. Прощание с гостем

Часть 6.

Обслуживание банкетов

- 6.1. Процедура предварительного заказа на банкет
- 6.2. Процедура встречи и сопровождения гостей к столу (банкет)
- 6.3. Процедура расчета за банкет
- 6.4. Обслуживание банкетов: напитки
- 6.5. Вынос и раздача банкетных блюд
- 6.6. Принятие дополнительного заказа на банкет

Часть 7.

Обслуживание определенных категорий гостей

- 7.1. Правило соблюдения конфиденциальности гостей
- 7.2. Правила обслуживания детей в ресторане
- 7.3. Обслуживание гостей с инвалидностью
- 7.4. Обслуживание гостей с животными
- 7.5. Правила работы с публично известными гостями
- 7.6. Психотипы гостей и правила коммуникации с каждым из них

Часть 8.

Управление конфликтами

- 8.1. Что делать, если посетитель недоволен едой
- 8.2. Как общаться с пьяным гостем
- 8.3. Что делать, если гость приводит с собой домашнее животное
- 8.4. Что делать, если гость принес свои напитки и еду
- 8.5. Что делать, если гость мешает другим гостям
- 8.6. Что делать, если гость отклоняет заказ бутылки после дегустации
- 8.7. Что делать, если гости дерутся
- 8.8. Что делать, если гость не хочет платить
- 8.9. Что делать, если гости испортили имущество
- 8.10. Что делать, если гость разбил посуду
- 8.11. Что делать, если вы перепутали заказ
- 8.12. Типичные ошибки в сервисе

Часть 9.

Другие процедуры работы с гостем

- 9.1. Правила работы с постоянными гостями
- 9.2. Процедура обратной связи
- 9.3. Процедура «Лист отзыва гостей»
- 9.4. Процедура угощения гостей
- 9.5. Предварительный заказ с собой
- 9.6. Что делать, если гость хочет забрать часть заказа с собой

Раздел 3. BACK OF THE HOUSE

Часть 1.

Обеденный зал: организация и сервировка

- 1.1. Процедура подготовки зала к работе
- 1.2. Процедура сервировки стола

Часть 2.

Заказ между залом и производством

- 2.1. Процедура заказа между залом и кухней
- 2.2. Процедура заказа между залом и баром
- 2.3. Пошаговая инструкция внесения заказа в программу
- 2.4. Как вести себя на раздаче
- 2.5. Правила работы координатора на выдаче
- 2.6. Что делать в «запаре»
- 2.7. Что делать, если не вышла «встречка»
- 2.8. Что делать, если «встречка» задублировалась

Раздел 4. Форс-мажорные ситуации в ресторане

- 3.1. Что делать, если гость потерял сознание
- 3.2. Правила оказания доврачебной помощи
- 3.3. Что делать при пожаре
- 3.4. Что делать, когда прорвало канализацию, сорвало краны
- 3.5. Что делать, когда пропал свет
- 3.6. Что делать, когда пропала вода
- 3.7. Что делать, когда зависла программа
- 3.8. Что делать при разбойном нападении
- 3.9. Что делать, когда пришли проверяющие из государственных органов
- 3.10. Что делать при ударе током

Раздел 5. Профессиональные термины

Раздел 6. Посуда и текстиль в ресторане