



СТАНДАРТЫ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА:



ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ

УК КРАСОТЕЛЬ



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАРТ

г. Ялта

Данная публикация подготовлена специалистами ООО «Управляющая компания «Красотель» и рассматривает основные стандарты, касающиеся сферы гостиниц, санаториев, пансионатов, кроме того, публикация содержит перечень требований, которые предъявляются к качеству услуг, предоставляемых объектами питания.

Публикация предназначена для тех, кто занимается ресторанно - гостиничным бизнесом, а также будет полезна организациям и физическим лицам, проводящим специализированное обучение гостиничного персонала, такого как официанты и метрдотели ресторанов.

Мнения авторов, выраженные в данном исследовании могут не совпадать с мнениями других авторов.



ООО «Управляющая компания «Красотель»

98635, АР Крым, г. Ялта, Приморский парк

+38 0654 260 295

www.krasotel.com.ua

Оглавление

| | |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ..... | 5 |
| ГЛАВА 1. СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ | 6 |
| 1.1. Стандарт «Начало смены»..... | 6 |
| 1.2. Стандарт «Внешний вид» | 7 |
| 1.3. Стандарт «Общение официанта» | 8 |
| 1.4. Стандарт «Телефонный этикет» | 9 |
| 1.5. Стандарт «Приветствие гостя» | 10 |
| 1.6. Стандарт «Подача меню»..... | 11 |
| 1.7. Стандарт «Прием заказа»..... | 11 |
| 1.8. Стандарт «Подача блюд» | 13 |
| 1.9. Стандарт «Замена пепельницы»..... | 15 |
| 1.10. Стандарт «Чистота стола»..... | 15 |
| 1.11. Стандарт «Оплата счета» | 16 |
| 1.12. Стандарт «Прощание с гостем»..... | 16 |
| 1.13. Стандарт «Отказ гостя от блюда»..... | 17 |
| 1.14. Стандарт «Получение чаевых» | 18 |
| 1.15. Стандарт «Сервировка стола» | 19 |
| 1.16. Стандарт «Уборка стола» | 20 |
| 1.17. Стандарт « Обслуживание в номере (Рум-сервис)» | 21 |
| ГЛАВА 2. СПОСОБЫ УВЕЛИЧЕНИЯ ПРОДАЖ В РЕСТОРАНЕ | 25 |
| 1-й способ «Использование правильных фраз и выражений» | 25 |
| 2-й способ «Знать то, что продаешь» | 28 |
| 3-й способ «Направляйте гостей»..... | 30 |
| 3.1. Используйте слово “попробуйте” | 30 |
| 3.2. Специальное предложение..... | 31 |
| 3.3. Блюда и напитки на выбор | 31 |
| 3.4. “Кивок Салливана” | 32 |
| 3.5. Подручные рекламные средства | 33 |

| | |
|---|----|
| ПРИЛОЖЕНИЕ | 34 |
| 8 способов увеличения продажи закусок..... | 34 |
| 11 способов увеличения продажи десертов | 36 |