

Значение сервиса

Разработка стандартов

Обучение сотрудников

Обслуживание с легкостью: Ключевые стандарты для официантов

Практический гайд
для сотрудников
кафе и ресторанов



ServiceDog

by Profpoint



Предисловие



СТАНДАРТИЗАЦИЯ – важная часть корпоративной культуры и инструмент формирования лояльности. Единые правила обслуживания повышают доверие клиентов, дают им гарантию стабильности и высокого качества предоставляемых услуг.

В предлагаемом документе мы знакомим Вас с **базовыми принципами** стандартов обслуживания и **ключевыми особенностями** сервиса в сфере ресторанного бизнеса.

Первая часть документа предназначена для руководителя, тренинг-менеджера или HR и помогает разработать индивидуальный стандарт компании с учетом ее миссии, целей, ценностей и концепции развития.

1

Читать

Во второй части представлен стандарт обслуживания клиентов для официантов, так как большую часть времени гости общаются именно с ними. Его можно использовать как готовое методическое пособие для обучения сотрудников базовым основам клиентского сервиса.

2

Читать

Содержание

1. Для руководителя

- Успех в каждом клиенте: Важность стандартов обслуживания
- Ключ к безупречности: Знакомство с понятием стандартов
- Идеальное обслуживание: Основы стандартов обслуживания
- Секреты разработки: Создание эффективных стандартов
- От теории к практике: Шаги к успешной реализации стандартов
- Путь к успеху: Измерение эффективности
- От первого впечатления до прощания: 7 этапов качественного обслуживания клиентов
- Заключение: Курс на совершенство обслуживания

2. Практический гайд для сотрудников

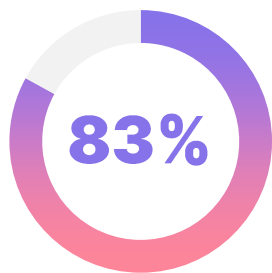
- Введение: Путь к идеальному обслуживанию
- Стиль и профессионализм: Ключевые моменты внешнего вида
- 1. Магия первого впечатления: Секреты успешной встречи гостя
- 2. Внимание к деталям: Как понять желания гостей
- 3. Последний штрих: Особенности финализации заказа
- 4. Искусство презентации: Техники удачной подачи блюд
- 5. Слушайте голос гостя: Основы эффективной коммуникации
- 6. Финальные шаги: Как успешно завершить обслуживание
- 7. Итоговый аккорд: Создание положительного впечатления в момент прощания
- Заключение: Взгляд в будущее

Успех в каждом клиенте: Важность стандартов обслуживания

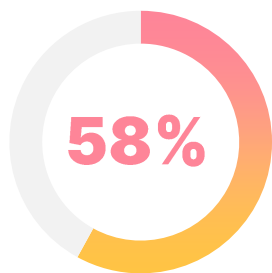
Сегодня клиенты избалованы разнообразием мест, где можно приятно провести время и вкусно перекусить. Выбор огромен – от фуд-корт в каждом торговом центре до авторских ресторанов со звездами Мишлен, от небольших кондитерских и уютных кофеен до пабов и пивных ресторанов.

Современная сфера услуг – это постоянная борьба за внимание и «любовь» потребителя. Битва за клиента между компаниями одной отрасли не прекращается никогда. И сфера ресторанного бизнеса здесь – на передовой. Конкуренция со временем только усиливается: на рынок выходят новые участники, которые перетягивают на себя часть целевой аудитории.

Качественные услуги и внимательное отношение к гостям – единственное, что помогает выдержать жесткую конкуренцию в сфере общественного питания.



клиентов больше доверяют компании, если она обеспечивает превосходное обслуживание



считают, что атмосфера в ресторане и уровень сервиса важнее цены

По данным исследования The 2022 ACA Study (<https://hyken.com/research/>)

При этом посетители **не готовы прощать даже единичные ошибки** в обслуживании, а тем более низкий уровень сервиса по отношению к ним, и могут “попрощаться” с компанией уже после первого негативного случая. Ситуацию не спасут ни повара самого высокого класса на кухне, ни кулинарные шедевры в красочном меню, ни оформленный лучшими дизайнерами интерьер.

Плохое обслуживание, к сожалению, **запоминается** куда лучше, чем вкусное и красиво поданное блюдо. Восстановление лояльности таких клиентов в будущем – процесс долгий, сложный, затратный и малопрогнозируемый по результату.

Идеальное обслуживание: Основы стандартов обслуживания

Каждая компания стремится использовать в своей деятельности фирменные стандарты обслуживания. Они должны описывать такой сервис, за который клиент этой компании будет готов платить, причем не разово, а многократно.

Стандарт – важная часть корпоративной культуры и инструмент формирования лояльности. Единые правила обслуживания повышают доверие клиентов, дают им гарантию стабильности и высокого качества предоставляемых услуг.

Стандарты также решают важные задачи внутри самой компании

- **Контроль.** Единые требования позволяют оценивать качество работы каждого сотрудника с точки зрения сервиса и удовлетворенности клиента, а все действия имеют общую, единую шкалу оценки.
- **Отношение.** Стандарты систематизируют и тем самым упрощают процесс взаимодействия с клиентами, которые получают качественное обслуживание вне зависимости от внешних обстоятельств.
- **Порядок.** Клиент не сталкивается с проблемами и уверен, что весь персонал – компетентен и готов помочь.
- **Оптимизация.** Наличие единых правил обслуживания позволяет оптимизировать процедуру общения с клиентами, что ведет к экономии рабочего времени сотрудников и повышению производительности труда.
- **Адаптация.** Разработанные стандарты позволяют сокращать процесс адаптации новых сотрудников благодаря возможности передать необходимую информацию эффективно и в кратчайшие сроки.

Не существует единого шаблона для всех организаций, да и его наличие в принципе не регламентировано законодательством.

Существует документ, который служит ориентиром для составления стандартов обслуживания – это единый международный стандарт ISO 9001 (русскоязычный аналог – ГОСТ ИСО 9001). Критерии качества, описанные в нём, применимы к компаниям любого типа и размера.

Стандарты обслуживания в каждой конкретной компании разрабатываются индивидуально, в зависимости от ее уровня, принятой концепции и стратегии развития.



При составлении стандартов обслуживания клиентов компании недопустимо увлекаться формализмом и техническими аспектами обслуживания в ущерб внимательному, заботливому отношению к гостю.

Окончание демо-фрагмента



Демонстрационная часть пособия завершена. Надеемся, что Вас заинтересовал гайд **«Обслуживание с легкостью: Ключевые стандарты для официантов»**, который поможет Вашему бизнесу улучшить качество сервиса и, как следствие, повысить прибыль.

Чтобы получить полный текст пособия, купите его на нашем сайте:

Купить

Также у нас Вы можете заказать проверку методом Тайный Гость или узнать больше полезных «фишек» для своего бизнеса.

С уважением, команда сервиса



ServiceDog

by Profpoint