

Значение сервиса

Стандарты обслуживания

Обучение сотрудников

# Искусство встречи: Нормативы и практики для хостес

Практический гайд  
для хостес



ServiceDog

by Profpoint



# Предисловие



**ХОСТЕС** – первая точка контакта гостя с персоналом ресторана. Данный гайд разработан специально для хостес. Методическое пособие подойдет для **обучения новых сотрудников** базовым основам сервиса, их быстрого вовлечения в процессы обслуживания клиентов на должном уровне.

Практическая информация в данном гайде, представленная в форме инструкции, может **использоваться для ежедневной работы**. Это позволит минимизировать ошибки и сделать процесс взаимодействия с гостями структурированным, логичным и понятным, концентрировать внимание на важных моментах, направлять больше усилий на создание неповторимой атмосферы заведения.



# Содержание

## Практический гайд для хостес

- Лицо заведения: Роль хостес в формировании первого впечатления
- Стиль и профессионализм: Отражение бренда во внешнем виде
- Обязанности
  - Гостеприимство в каждом жесте: Техники приветствия
  - Комфорт на первом месте: Правила грамотного размещения
  - Ключи к общению: Умение разрешать конфликты
  - Завершение с блеском: Искусство прощания с гостями
  - Улыбка в голосе: Правила приема звонков
  - Столик для каждого: Правила эффективного бронирования
- Враги профессионализма: Ошибки, которые нельзя допускать
- Итоги и рекомендации

## Лицо заведения: Роль хостес в формировании первого впечатления

Если перевести значение этого слова с английского (hostess), то получится “принимающий гостей”, «хозяйка» или «хозяин», т.е. тот, кто занимается приемом гостей и отвечает за их комфорт.

**ХОСТЕС** — это лицо ресторана, первая точка контакта с гостем. Это человек, который встречает гостей при входе и помогает освоиться на новом для них месте.

Хостес часто являются ответственными за непосредственное общение с гостями ресторана в телефонном режиме и фактически представляют собой «ресепшн» заведения. Именно через хостес бронируются столики. Именно хостес контролирует заполненность ресторана с учётом всех пожеланий и потребностей посетителей.

От уровня приветливости и качества хостес зависит первое впечатление о заведении. От их компетентности, гостеприимства и радушия зависит средняя чек, популярность и позитивный имидж заведения.

Именно приветливость, внимательность и дружелюбие этого сотрудника позволяет посетителям почувствовать себя желанными гостями. От его действий во многом зависит, вернется ли клиент в заведение еще раз.

Во многом именно от работы хостес зависит, получит ли гость удовольствие от визита в ресторан. В работе хостес множество нюансов, поэтому важно разработать стандарты обслуживания этого сотрудника, что позволит гарантировать высокое качество работы и клиентского сервиса.





## Стиль и профессионализм: Отражение бренда во внешнем виде

Хостес - лицо компании и должен демонстрировать высокий профессионализм и философию ресторана. По его внешнему виду гости судят о статусе места, меню и качестве обслуживания. Именно по приветствующему их сотруднику посетители решают, стоит ли вообще остаться и что-то заказать или пойти поискать другое заведение.

Хостес должен быть обаятельным, вызвать доверие и внушать абсолютную уверенность в том, что каждый конкретный гость является самым важным и ценным в стенах заведения. При этом в любой ситуации он должен выглядеть привлекательно, внешний вид этого сотрудника должен быть безупречным.

Самое важное, что для формирования ощущения достаточно всего нескольких секунд, а в течение двух минут оно окончательно закрепится. Профессиональный внешний вид – это важный аспект сервиса, который представляется гостям. Стандарт внешнего вида хостеса – в таблице ниже:

Параметр	Женщины		Мужчины	
	Допускается	Не допускается	Допускается	Не допускается
 <b>Обувь</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Так как основное время работы приходится проводить на ногах, используемая обувь должна быть удобной, твердой, с закрытой пяткой.</li> <li>Обувь должна быть чистой, начищенной, черного цвета. Ботинки/туфли необходимо приводить в порядок в случае загрязнения.</li> <li>В зимний и межсезонный периоды сотрудники должны пользоваться сменной обувью.</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Классические туфли с закрытым носком и пяткой, без атрибутики и украшений</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Обувь яркой расцветки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Классические туфли с закрытым носком и пяткой, без атрибутики и украшений</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Каблук до 5 см</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Босоножки, сандалии, шлепанцы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Каблук не выше 3-4 см</li> </ul>	
 <b>Парфюмерия</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Парфюмом допустимо воспользоваться за час до выхода на смену.</li> <li>Вкусы у всех разные, поэтому привлекательный аромат может показаться человеку невыносимым.</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Нейтральный запах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Парфюмерия с резким запахом</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Нейтральный запах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Парфюмерия с резким запахом</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Парфюмерия «легких тонов»</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Парфюмерия «легких тонов»</li> </ul>	

## Окончание демо-фрагмента



Демонстрационная часть пособия завершена. Надеемся, что Вас заинтересовал гайд **«Искусство встречи: Нормативы и практики для хостес»**, 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