

Тренинги и тесты

Контроль уровня знаний

Обучение сотрудников

# Основы контроля качества обслуживания клиентов: Гайд для достижения безупречного сервиса

Практический гайд  
для руководителей  
кафе и ресторанов



## Мероприятия по контролю качества обслуживания

- Измерение совершенства: Как контролировать и улучшать качество обслуживания
- Начало пути: Оценка знаний и навыков новых сотрудников
  - Испытание компетенций: Тест для оценки знаний
  - Точность вопросов: Различные типы вопросов
  - Учебная среда: Тренинг "Обслуживание стола"
- Поддержание высокого уровня: Регулярная аттестация
  - Реалистичное моделирование: Метод деловой игры
  - Взгляд со стороны: Оценка обслуживания с помощью тайного гостя
  - Обучение вместе: Преимущества и эффективность групповых тренингов
- Ключ к успеху: Значение контроля знаний и выполнения стандартов для ресторанного бизнеса

## Измерение совершенства: Как контролировать и улучшать качество обслуживания

Стандарты обслуживания гостей должны быть не только зафиксированы на бумаге и подписаны руководителем. Они должны быть распечатаны и выданы каждому сотруднику зала, стать настольной книгой для постоянного чтения, справочником, к которому в первую очередь обращаются при возникновении вопросов и сомнений.

Разработанные стандарты позволяют сокращать процесс адаптации новых сотрудников благодаря возможности передать необходимую информацию эффективно и в кратчайшие сроки.

Также единые требования позволяют оценивать качество работы каждого сотрудника с точки зрения сервиса и удовлетворенности гостя, а все действия имеют общую, единую шкалу оценки. Регулярная и обязательная оценка становится частью корпоративной культуры. Успешное применение внутренних стандартов обслуживания невозможно без обучения персонала. Причем это должен быть организованный, планомерный и систематический процесс, в результате которого сотрудники приобретут и отработают знания, умения, навыки и способы общения с гостями заведения в различных ситуациях.

Контроль в том или ином виде необходимо проводить на каждом этапе работы с персоналом:

- Обучение нового сотрудника: определить текущий уровень знаний после прохождения обучения, потребность в дополнительном обучении, уровень адаптации в компании;
- В ходе выполнения текущей деятельности: для уточнения уровня знаний сотрудников, дополнительной мотивации к выполнению установленных стандартов, принятия решений о размере заработной платы, проверки текущего уровня сервиса.

Эффективность и качество обучения сотрудников необходимо периодически контролировать с помощью проведения аттестаций. Они покажут текущий уровень знаний и прогресс в освоении стандартов.

**АТТЕСТАЦИЯ** – это система тестовых заданий различной сложности, созданная для измерения качества подготовленности сотрудников.

Суть ее заключается в том, что сотруднику задаются вопросы, касающиеся профессиональной деятельности.

Аттестации помогают определить, нуждается ли человек в дополнительном обучении или мотивации, готов ли он к выполнению профессиональных задач.

## Начало пути: Оценка знаний и навыков новых сотрудников

Обучение – путь к быстрой адаптации новых сотрудников в компании и в профессиональной деятельности. Именно в процессе обучения и стажировки они получают полную информацию для эффективной и качественной работы, осваивают нормы корпоративной культуры и правила поведения, выстраивают отношения с будущими коллегами. Все это ведет к развитию позитивного отношения к компании в целом и повышению удовлетворенности работой в дальнейшем.

В процессе знакомства новых сотрудников со стандартами обслуживания, принятыми в компании, важно обосновывать необходимость получаемых ими знаний и навыков, обозначать их взаимосвязь с результатами и возможностями дальнейшей работы.

**После прохождения обучения и стажировки сотрудник должен обладать знаниями и навыками, необходимыми для эффективной работы, а также понимать и принимать корпоративные правила и стандарты.**

Организация тестирования по итогу изучения стандартов обслуживания, принятых в компании, показывает, как хорошо сотрудники усвоили материал. А также гарантирует, что они будут читать регламенты более внимательно.

Как только обучение пройдено, сотрудникам нужно дать время отдохнуть. Провести контроль полученных знаний стоит через 5-7 дней после окончания обучения. Можно выбрать как устный формат (собеседование), так и письменный (тестирование).



## Точность вопросов: Различные типы вопросов

**Аттестацию необходимо проводить не только на знание принятых в компании стандартов обслуживания гостей. Сотрудник должен также хорошо знать:**

- представленное в ресторане меню (названия блюд, их состав, способ приготовления);
- используемую при сервировке и подаче посуду;
- акции и программы лояльности, которые существуют в заведении.

### Виды вопросов:

Есть несколько видов вопросов, которые подойдут для составления теста по этим разделам обучения или проведения устного опроса:

1. Вопросы, которые предлагают отвечающему дать определение объекту или процессу. Такие вопросы предназначены для определения того, насколько хорошо человек понимает терминологию, основные понятия и т.д.  
«Что такое...»
2. Вопросы на знание обязанностей или процедур. Они предлагают описать, как или что надо делать:  
«Как внести данные о заказе в систему автоматизации?»  
«Как произвести активацию карты лояльности нового гостя?»  
«Что делать, если гость хочет принять участие в акции?»
3. Незаконченные предложения, которые должен закончить тестируемый. Могут использоваться для проверки знаний состава блюд, способов сервировки стола:  
«Если гость предпочитает говядину, ему нужно предложить...»  
«При заказе гостем десерта стол необходимо досервировать...»  
«В стандартную сервировку стола входят...»
4. Вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет», позволяют проверить знания сотрудника из любого раздела:  
«При обслуживании гостя самое главное – быть настойчивым.»  
«Рагу из телятины подается с гарниром из молодого картофеля, болгарского перца и моркови.»

Важно оценивать и способность сотрудника рекомендовать гостям блюда, привлекать их внимание к новинкам и сезонным предложениям, проводить правильную презентацию блюд.

В таких ситуациях большую роль играет умение правильно, грамотно и убедительно говорить, поэтому оценивать их логичнее не тестированием, а в формате живого общения.

При составлении тестовых заданий для аттестации сотрудников следует помнить: вопросы, на которые необходимо будет дать ответ, или ситуации, где потребуется предложить решение, должны быть реалистичными, которые действительно могут произойти в процессе дальнейшей работы при общении с гостями.

## Окончание демо-фрагмента



Демонстрационная часть пособия завершена. Надеемся, что Вас заинтересовал гайд **«Основы контроля качества обслуживания клиентов: гайд для достижения безупречного сервиса»**, 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