

image not found or type unknown



Приветствуйте пришедших гостей.

Подойдите к столу, как только гостям подали меню.

Улыбнитесь и представьтесь гостям: «Здравствуйте. Меня зовут Дмитрий. Сегодня я буду вашим официантом». «Вы готовы сделать заказ сразу или желаете ознакомиться с меню?». «Могу ли я помочь вам в выборе блюд и напитков?». Если вы не можете принять заказ сразу, подойдите к гостям, поздоровайтесь с ними и сообщите, что сейчас вернётесь: «Здравствуйте. Я подойду к вам через минуту. Извините».

На протяжении всего рабочего времени будьте вежливыми и доброжелательными с гостями и сотрудниками ресторана.

ПРИНЯТИЕ ЗАКАЗА НА АПЕРИТИВ

Аперитивы - это напитки, которые подаются в самом начале обслуживания и служат для пробуждения аппетита у гостя.

Классическими аперитивами являются вермуты (Кампари, Мартини и т.п.). В целом, аперитивом может быть любой напиток (пиво, вино, сок, минеральная вода и т.д.), если он подается до принятия основного заказа.

Правила принятия заказа:

1. Порядок обслуживания гостей: дети – женщины (начиная с самой взрослой) – мужчины (начиная с самого взрослого).
2. Помогайте гостям при выборе напитков, задавайте наводящие вопросы: «Вы предпочитаете алкогольные или безалкогольные напитки? Желаете попробовать наш фирменный напиток «Миндальный поцелуй»?». В Ваших вопросах не должно быть отрицательной частицы «не»: «Не желаете...». После того, как вы выяснили предпочтения гостей, предложите на выбор 2-3 подходящих напитка.
3. Обязательно повторите гостю его заказ.
4. Очередность подачи напитков должна соответствовать очередности принятия заказа: сначала напитки подаёте детям, затем женщинам (по старшинству), затем мужчинам (по старшинству).

5. Соблюдайте принцип «открытой» подачи. Все блюда и напитки подаются с правой стороны от гостя правой рукой. Если нет возможности подать блюда с правой стороны, подавайте с левой стороны левой рукой. При подаче напитков на стол обязательно презентуйте их, произносите названия вслух: «Пожалуйста, Пина Колада».

ПРИНЯТИЕ ОСНОВНОГО ЗАКАЗА

После подачи аперитивов предложите помощь в выборе блюд и напитков.

Будьте активны: «Я могу рассказать вам о блюдах нашего меню».

Описывая блюда, активно используйте прилагательные, которые помогут гостям представить вкус, запах и внешний вид конкретного блюда: «Салат приготовлен из свежих сочных помидоров, огурцов и хрустящего редиса с добавлением ароматной зелени и заправлен нежной домашней сметаной».

После того, как гости сделали свой выбор, необходимо им:

1. Предложить закуски и дополнительные гарниры (стручковую фасоль, картофель и др.).
2. Предложить напитки. Например, к рыбе и салатам рекомендуем белое вино, к мясным блюдам – красное.
3. Предложить хлеб (выпечку).

Обязательно уточните у гостей очередность подачи заказанных ими блюд: «Вам блюда подавать по мере готовности?»

Чётко повторите заказ со всеми пожеланиями гостей.

Поблагодарите гостей за заказ. Заберите со стола меню.

До сервируйте стол в соответствии с заказом, уберите лишние приборы.

ВЫПОЛНЕНИЕ ОСНОВНОГО ЗАКАЗА

Классическая очередность подачи блюд: салаты -> закуски -> супы -> основные блюда.

Перед подачей блюд и напитков гостям убедитесь, что они соответствуют фотографиям (внешний вид блюда и подача: стейк-нож, соответствующая посуда и т.д.). При подаче пива обратите внимание на наличие пены.

Грязную и использованную посуду и приборы убирайте с разрешения гостя с левой стороны, левой рукой. Если нет возможности убрать посуду или приборы слева –

убирайте справа от гостя правой рукой.

Все напитки, приборы и прочее носите на подносах.

Блюда необходимо подавать одновременно гостям, сидящим за одним столом. Старайтесь делать минимальный интервал между подачей блюд.

Если отдача блюда на кухне задерживается, подойдите к столу, извинитесь и предупредите гостей: «Извините, ваша форель будет готова через 5 минут». Покажите гостям, что вы помните о них, и заказ будет выполнен максимально быстро.

О любой проблеме с приготовлением блюда или напитка немедленно сообщите менеджеру зала.

Постоянно следите за столом. Не уходите надолго из зала. Старайтесь постоянно находиться в зоне видимости ваших гостей.

В процессе обслуживания необходимо своевременно:

предлагать гостям заказать новый напиток (при остатке 1/3 в стакане);

добавлять салфетки, зубочистки и др.;

убирать грязную посуду со стола.

При подаче блюд и напитков произносите их названия вслух: «Пожалуйста, Форель Алмондин».

Обязательно пожелайте гостям «Приятного аппетита».

К некоторым блюдам можно предложить дополнительно: молотый перец, кетчуп, различные соусы.

После того, как гости попробуют напитки и блюда, поинтересуйтесь, всё ли им нравится. Если гостям что-то не нравится, необходимо узнать, что именно, и сообщить об этом менеджеру зала.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ЗАКАЗ (десерт, чай / кофе, диджестив)

Никогда не предлагайте гостям «что-нибудь»: «Желаете еще что-нибудь»? Предложение должно быть максимально конкретным. «Попробуйте наши фирменные десерты».

После того, как гости выбрали десерт, предложите гостям кофе, чай или диджестив.

Диджестивы - это крепко алкогольные напитки, подаваемые после еды для лучшего усвоения пищи (Ягермайстер, Ундерберг, Фернет Бранко, Бехеровка). Предложите к кофе молоко, а к чёрному чаю – лимон. Уточните, с сахаром или без. Повторите заказ. Поблагодарите гостей за заказ.

Досервируйте стол в соответствии с принятым заказом.

Приступайте к выполнению заказа. После подачи десертов пожелайте «Приятного аппетита». После того, как гости попробуют напитки и десерты, поинтересуйтесь, нравятся ли они гостям. Если гостям что-то не нравится, необходимо узнать, что именно, и сообщить об этом менеджеру зала.

При заказе «с собой», упакуйте блюдо в ланч-бокс.

РАСЧЁТ ГОСТЕЙ

Официант обязан принести счёт по первой просьбе гостей.

По требованию гостей распечатайте счёт на принтере, предварительно тщательно проверив его правильность. Счёт подается в папке. Проверьте наличие и количество жевательной резинки в папке по количеству гостей.

Подайте счёт в папке гостям, отойдите от стола, чтобы дать им возможность изучить счёт и подготовить деньги для оплаты.

После оплаты обязательно принесите сдачу гостям.

Если вы не принесёте сдачу на стол, и возникнет конфликтная ситуация с гостями, вы окажетесь виновным в нарушении кассовых операций. Данное нарушение может повлечь как административную, так и уголовную ответственность.

Если рассчитанные гости не уходят, не забывайте периодически подходить к ним и предлагать сделать дополнительный заказ (диджестив, кофе, бутылку вина и т.п.). Когда гости начнут собираться, поблагодарите их за посещение ресторана. Если в ближайшие дни предусмотрена какая-либо программа (выступление группы, живая музыка, детская программа, промоакции и др.), обязательно расскажите гостям о предстоящих мероприятиях.

Пригласите гостей прийти вновь и попрощайтесь: «Будем рады видеть вас снова. До свидания».

После ухода гостей в течении 3-ёх минут подготовьте стол к принятию новых посетителей.