**الزيارة الميدانية لتقييم الاداء التشغيلي لخدمة وتجربة العملاء.**

وصف تفصيلي

ستساعدك خدمات المتسوق السري/ الخفي من من شركة المنيو لتشغيل المطاعم والمقاهي على معرفة كيف تتم معاملة عملائك داخل المشروع.

ستجمع لك شركة المنيو الأفكار اللازمة لقيادة التغيير الفعال داخل عملك من أجل إسعاد العملاء في كل موقع ونقطة اتصال لك بالعملاء.

الزيارة الميدانية لتقييم الاداء التشغيلي لخدمة العملاء داخل المشروع.

* شركة المنيو لتشغيل المطاعم والمقاهي واحدة من عدد قليل من الشركات المرخصة في المملكة العربية السعودية لإجراء عمليات
* المتسوق السري واستطلاعات مشاركة ورضا العملاء في المملكة.

طريقة التنفيذ

الوصول الي المشروع في الوقت المحدد وبحسب جدولة قسم التنسيق لادارة التشغيل.

* باسلوب احترافي ودون لفت الانظار، قم بتفقد:
* مواقف السيارات.
* واجهه المشروع.
* اللوحات الدعائية.
* مدخل المشروع.

مثال لطريقة الإجابة

تم الوصول الي المشروع بالوقت المحدد للزيارة، وتم التقييم المبدئي للمشروع من الخارج ومواقف السيارات الخاصة بالمشروع، واللوحات الخارجية للمشروع.

* مرفق لكم الصور .

منطقة الخدمة

في الواقع، طورت شركة المنيو لتشغيل المطاعم والمقاهي فكرة الحاجة إلى تقييم الخدمة و/أو المنتجات المقدمة.

وهي الحاجة التي تأتي من القياس الدقيق وفي الوقت المناسب للتوفر:

* المنتجات من قبل الموردين والانتاج داخل المشروع.
* ومن قياس درجة رضا العملاء.
* باختصار، يركز التحكم، أكثر من المنتجات، على الامتثال للقواعد والمعايير التي تتطلبها عملية الشركة.

طريقة التنفيذ

قم بالتاكد من:

1. نظافة الطاولة والكراسي.
2. نظافة الارضيات.
3. نظافة مرفقات الطاولة (الملاحة، زجاجة الزيت، علبة المناديل ..... الخ)
4. صيانة الطاولة والكراسي.
5. صيانة الاضاءة داخل الصالة ومناطق الخدمة.

مثال لطريقة الإجابة

* تم التاكد من نظافة الطاولة والكراسي من عدمها.
* تم التاكد من نظافة الارضيات من عدمه.
* تم التاكد من نظافة مرفقات الطاولة (الملاحة، زجاجة الزيت، علبة المناديل ..... الخ) من عدمه
* تم التاكد من صيانة الطاولة والكراسي ام لاء
* تم التاكد من صيانة الاضاءة داخل الصالة ومناطق الخدمة ام لاء.
* مرفق لكم صور الحالات.

مرافق المشروع

في الواقع، طورت شركة المنيو لتشغيل المطاعم والمقاهي فكرة الحاجة إلى تقييم الخدمة و/أو المنتجات المقدمة.

وهي الحاجة التي تأتي من القياس الدقيق وفي الوقت المناسب للتوفر:

* المنتجات من قبل الموردين والانتاج داخل المشروع.
* ومن قياس درجة رضا العملاء.
* باختصار، يركز التحكم، أكثر من المنتجات، على الامتثال للقواعد والمعايير التي تتطلبها عملية الشركة.

طريقة التنفيذ

بعد حجز طاولة لك، قم بـــ:

الذهاب الي الحمامات الخاصة بالمشروع.

وقم بتفقد:

1. نظافة الارضيات.
2. نظافة المرحاض.
3. نظافة الحوض والمغاسل.
4. نظافة المرايا.
5. وجود فرشة تنظيف المرحاض.

قم بالتاكد من:

1. توفر رول مناديل الحمام.
2. توفر سائل غسيل اليدين.
3. توفر مناديل التنشيف / جهاز تنشيف.
4. عدم وجود روائح كريهة.
5. مراوح الشفط تعمل بالشكل الصحيح.

مثال لطريقة الإجابة

عند الذهاب الي الحمامات الخاصة بالمشروع.

قمت بتفقد:

1. نظافة الارضيات.
2. نظافة المرحاض.
3. نظافة الحوض والمغاسل.
4. نظافة المرايا.
5. وجود فرشة تنظيف المرحاض.

وقمت بالتاكد من:

1. توفر رول مناديل الحمام.
2. توفر سائل غسيل اليدين.
3. توفر مناديل التنشيف / جهاز تنشيف.
4. عدم وجود روائح كريهة.
5. مراوح الشفط تعمل بالشكل الصحيح.

* مرفق لكم صور الحالات.

طلب المنتجات

في الواقع، طورت شركة المنيو لتشغيل المطاعم والمقاهي فكرة الحاجة إلى تقييم الخدمة و/أو المنتجات المقدمة.

وهي الحاجة التي تأتي من القياس الدقيق وفي الوقت المناسب للتوفر:

* المنتجات من قبل الموردين والانتاج داخل المشروع.
* ومن قياس درجة رضا العملاء.
* باختصار، يركز التحكم، أكثر من المنتجات، على الامتثال للقواعد والمعايير التي تتطلبها عملية الشركة.

طريقة التنفيذ

بناء على تحضيراتك وفكرة عن المشروع:

1. قم بطلب قوائم الطعام من الموظف المسؤول / مقدم الخدمة.
2. تاكد من ان الموظف المسؤول / مقدم الخدمة قام بالقاء التحية ععليك والترحيب بك.
3. قم بسؤال الموظف لشرح قوائم الطعام.
4. قم بمراقبة حركات الموظف وتقييم اداءة واسلوبه في اخذ الطلب.
5. قم بطلب المنتجات المميزة للمشروع او الاكثر مبيعا.
6. قم بتعيين وقت اخذ الطلب وحساب وقت الخدمة.
7. تاكد من ان الموظف قام باعادة الطلب عليك بصورة صحيحة وصوت واضح.

مثال لطريقة الإجابة

1. تم طلب قوائم الطعام من الموظف المسؤول او مقدم الخدمة واحضرها بوقتاها او تاخر باحضارها.
2. تم التاكد من ان الموظف المسؤول او مقدم الخدمة قام بالقاء التحية ععليك والترحيب بك.
3. تم سؤال الموظف لشرح قوائم الطعام واستطاع بكل حرفية / الموظف ينقصه الخبرة في اصناف القائمة.
4. تمت مراقبة حركات الموظف وتقييم اداءة واسلوبه في اخذ الطلب وكان شخص متحرف / شخص ينقصة الخبرة.
5. تم طلب المنتجات المميزة للمشروع او الاكثر مبيعا.
6. تم تعيين وقت اخذ الطلب وحساب وقت الخدمة وكان الوقت هو 00:00 مساء.
7. تم التاكد من ان الموظف قام باعادة الطلب عليك بصورة صحيحة وصوت واضح.

* مرفق لكم صور الحالات.

خدمة الطلب

في الواقع، طورت شركة المنيو لتشغيل المطاعم والمقاهي فكرة الحاجة إلى تقييم الخدمة و/أو المنتجات المقدمة.

وهي الحاجة التي تأتي من القياس الدقيق وفي الوقت المناسب للتوفر:

* المنتجات من قبل الموردين والانتاج داخل المشروع.
* ومن قياس درجة رضا العملاء.
* باختصار، يركز التحكم، أكثر من المنتجات، على الامتثال للقواعد والمعايير التي تتطلبها عملية الشركة.

طريقة التنفيذ

عند خدمة الطلب تاكد من ان:

1. عند استلام/ خدمة الطلب لك، قم بايقاف مؤقت الخدمة وقيد الوقت المستغرق لخدمتك.
2. الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة قد ابلغك باسم الطلب.
3. الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة قدم الطلب بالطريقة الصحيحة.
4. الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة ابلغك بالخطة التالية.

مثال لطريقة الإجابة

1. عند استلام/ خدمة الطلب لك، تم ايقاف مؤقت الخدمة وتم تقييد الوقت المستغرق لخدمتك.
2. تاكد بان الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة قد ابلغك باسم الطلب.
3. تاكد بان الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة قدم الطلب بالطريقة الصحيحة.
4. تاكد بان الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة ابلغك بالخطة التالية.

* مرفق لكم صور الحالات.

جودة الطلب / المنتجات

في الواقع، طورت شركة المنيو لتشغيل المطاعم والمقاهي فكرة الحاجة إلى تقييم الخدمة و/أو المنتجات المقدمة.

وهي الحاجة التي تأتي من القياس الدقيق وفي الوقت المناسب للتوفر:

* المنتجات من قبل الموردين والانتاج داخل المشروع.
* ومن قياس درجة رضا العملاء.
* باختصار، يركز التحكم، أكثر من المنتجات، على الامتثال للقواعد والمعايير التي تتطلبها عملية الشركة.

طريقة التنفيذ

عند استلام الطلب تاكد من:

1. ان الطلب صحيح وهو ما تم طلبه.
2. نظافة (الاواني او الاطباق او الاكواب، الملاعق والشوك والسكاكين ...........الخ)
3. جودة المنتج، وحرارته، ومستوى الطهي.
4. استلام جميع مرفقات او اضافات للطلب، مثل: (صوص، البطاطس، الكوكيز مع القهوة ....... الخ)

مثال لطريقة الإجابة

1. تم التكد من ان الطلب صحيح وهو ما تم طلبه.
2. تم التكد من نظافة (الاواني او الاطباق او الاكواب، الملاعق والشوك والسكاكين ...........الخ)
3. تم التاكد من جودة المنتج، وحرارته، ومستوى الطهي.
4. تم التاكد من استلام جميع مرفقات او اضافات للطلب، مثل: (صوص، البطاطس، الكوكيز مع القهوة ....... الخ)

* مرفق لكم صور الحالات.

دفع الفاتورة

في الواقع، طورت شركة المنيو لتشغيل المطاعم والمقاهي فكرة الحاجة إلى تقييم الخدمة و/أو المنتجات المقدمة.

وهي الحاجة التي تأتي من القياس الدقيق وفي الوقت المناسب للتوفر:

* المنتجات من قبل الموردين والانتاج داخل المشروع.
* ومن قياس درجة رضا العملاء.
* باختصار، يركز التحكم، أكثر من المنتجات، على الامتثال للقواعد والمعايير التي تتطلبها عملية الشركة.

طريقة التنفيذ

عند دفع الفاتورة تاكد من ان:

1. الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة باعادة الطلب على مسمعك بصوت واضح واكد ان هذا هو طلبك.
2. الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة قد ابلغك باجمالي القيمة المسجله عليك.
3. الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة قدم ارجع لك المتبقي من الدفع بالشكل الصحيح..
4. الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة قدم لك الفاتورة الورقية.

مثال لطريقة الإجابة

1. تم التاكد من ان الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة باعادة الطلب على مسمعك بصوت واضح واكد ان هذا هو طلبك.
2. تم التاكد من ان الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة قد ابلغك باجمالي القيمة المسجله عليك.
3. تم التاكد من ان الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة قدم ارجع لك المتبقي من الدفع بالشكل الصحيح..
4. تم التاكد من ان الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة قدم لك الفاتورة الورقية.

* مرفق لكم صور الحالات.

مغادرة المشروع

في الواقع، طورت شركة المنيو لتشغيل المطاعم والمقاهي فكرة الحاجة إلى تقييم الخدمة و/أو المنتجات المقدمة.

وهي الحاجة التي تأتي من القياس الدقيق وفي الوقت المناسب للتوفر:

* المنتجات من قبل الموردين والانتاج داخل المشروع.
* ومن قياس درجة رضا العملاء.
* باختصار، يركز التحكم، أكثر من المنتجات، على الامتثال للقواعد والمعايير التي تتطلبها عملية الشركة.

طريقة التنفيذ

عند مغادرتك للمشروع تاكد من:

1. الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة تمنى لك يوما سعيدا/ تمنى ان يراك مره اخرى.
2. الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة قد اوصلك/ قام بقتح الباب.
3. نظافة المواقف الخارجية للمشروع.

مثال لطريقة الإجابة

1. تم التاكد من ان الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة تمنى لك يوما سعيدا/ تمنى ان يراك مره اخرى.
2. تم التاكد من ان الموظف المسؤول/ مقدم الخدمة قد اوصلك/ قام بقتح الباب.
3. تم التاكد من نظافة المواقف الخارجية للمشروع.

* مرفق لكم صور الحالات.

التواصل الفعال مع العميل.

في الواقع، طورت شركة المنيو لتشغيل المطاعم والمقاهي فكرة الحاجة إلى تقييم الخدمة و/أو المنتجات المقدمة.

وهي الحاجة التي تأتي من القياس الدقيق وفي الوقت المناسب للتوفر:

* المنتجات من قبل الموردين والانتاج داخل المشروع.
* ومن قياس درجة رضا العملاء.
* باختصار، يركز التحكم، أكثر من المنتجات، على الامتثال للقواعد والمعايير التي تتطلبها عملية الشركة.

طريقة التنفيذ

* قم بمراجعة جميع مراحل اعداد ملفات خدمة المتسوق/ العميل الخفي.
* قم بارفاق صورة الفاتور مع الملفات.
* قم بتحويل الملفات الي صيغة PDF.
* قم بارسال الملف الي مالك المشروع او من ينوب عنه عبر الايميل الرسمي للخدمة.
* اشعار العميل بانه قد تم ارسال الملفات عبر رساله نصيه من خلال برنامج التواصل الواتس اب.
* جدوله اجتماع خاص مع العميل (عن بعد) لشرح الملف او الاجابة عن اي استفسار لدى مالك المشروع او من بنوب عنه.

مثال لطريقة الإجابة

* تم مراجعة جميع مراحل اعداد ملفات خدمة المتسوق/ العميل الخفي.
* تم ارفاق صورة الفاتور مع الملفات.
* تم تحويل الملفات الي صيغة PDF.
* تم ارسال الملف الي مالك المشروع او من ينوب عنه عبر الايميل الرسمي للخدمة.
* تم اشعار العميل بانه قد تم ارسال الملفات عبر رساله نصيه من خلال برنامج التواصل الواتس اب.
* تم جدوله اجتماع خاص مع العميل (عن بعد) لشرح الملف او الاجابة عن اي استفسار لدى مالك المشروع او من بنوب عنه.
* مرفق لكم صور الحالات.