## **Чек-лист проверки тайным покупателем кафе «Папа Блинов»**

(Оценивается по 10-ти бальной шкале)

| Город |  |
| --- | --- |
| Адрес точки |  |
| Дата и время проверки |  |
| ФИО проверяющего |  |

| **Параметр** | **Описание** | **Оценка (0-10 баллов)** | **Комментарий** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Расположение** | Насколько легко было найти кафе |  |  |
| **Внешнее оформление:** | **Общее впечатление по оформлению**  **кафе снаружи** |  |  |
| Фасад | Насколько ярко, интересно оформлена точка снаружи, вызывает ли желание зайти |  |  |
| Вывеска | Если вечернее время горит или нет,  если дневное время насколько хорошо видно издалека |  |  |
| Режим работы |  |  |  |
| Указатели | Какие указатели присутствуют  (2гис, Я.Еда, Деливери) |  |  |
| **Внутреннее оформление** | Общее впечатление по обстановке  внутри кафе |  |  |
| Чистота | Мусорное ведро не заполнено,  чистые полы, отсутствие личных вещей в зале |  |  |
| Наличие плакатов/тейблтентов с акциям | На столах, стенах и барной стойке.  Смотрится достаточно или перебор |  |  |
|  |  |  |  |
| **Обслуживание** | Общее впечатление по работе сотрудника |  |  |
| Внешний вид сотрудника | Опрятность внешнего вида, наличие фартука/кепки/бейджа |  |  |
| Приветствие/ вежливое  общение с гостем | Сотрудник приветствует гостя первый, улыбается. |  |  |
| Сотрудник выявляет  потребность | Уточняет сытный или сладкий блин,  уточняет какие напитки предпочитает гость |  |  |
| Презентует блин вкусно,  начиная с дорогих позиций | Если запрос на сытный блин, в первую очередь предлагаются фирменный или филадельфия. |  |  |
| Презентует акции |  |  |  |
| Предлагает закуски, добавки, напитки |  |  |  |
| Система лояльности | Спрашивает номер для системы лояльности или предлагает зарегистрироваться в ней |  |  |
| Резюмирует заказ |  |  |  |
| Предупреждает о примерном  времени ожидании |  |  |  |
| Выдали чек | Приложить фото чека к отчету |  |  |
| Общее время принятия заказа |  |  |  |
| Общее время ожидания заказа |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Приготовление** | Заполняется если есть возможность наблюдать за процессом приготовления |  |  |
| Сотрудник использует заготовки начинки |  |  |  |
| Заготовки хранятся в холодильнике |  |  |  |
| Видно что находится внутри холодильника |  |  |  |
| Приготовление в перчатках |  |  |  |
| В зоне приготовления чисто |  |  |  |
| **Выдача заказа** |  |  |  |
| Сотрудник сначала выдает сытный блин, затем сладкий и напитки |  |  |  |
| Сотрудник называет блины |  |  |  |
| Расходники | К заказу предложены салфетки, трубочки для напитков, блин в брендированной упаковке |  |  |
| Желает приятного аппетита |  |  |  |
| Вежливо прощается |  |  |  |

| **Вкусовые качества блюд** |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Температура блина |  |  |  |
| Внешний вид |  |  |  |
| Количество начинки |  |  |  |
| Вкус |  |  |  |
| Напиток |  |  |  |

Общие впечатления о кафе/ поваре \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Обязательный дополнительный материал к отчету:

1. Чек
2. Фото заказа
3. Фото внутри
4. Фото снаружи
5. Аудио-запись принятия заказа