

*Работа в автокафе. На что стоит обратить внимание.*

*Как вы знаете, относительно недавно мы запустили для себя новый формат автокафе. Работа на такой точке во многом похожа на привычную вам, но всё же есть некоторые моменты на которые стоит обратить особенное внимание.*

*Конкурентным преимуществом Чи-Фань Drive Thru мы видим 2 аспекта: скорость и сервис.*

#### *Скорость*

*Под скоростью мы подразумеваем быстроту приёма и отдачи заказа. При том это вовсе не значит, что кассир должен торопить гостей, пропускать какие-либо из этапов при приёме заказа или подгонять поваров. Скорость достигается за счёт следующих факторов:*

##### *▪ Отличное знание меню*

*Знание меню это необходимая основа для каждого кассира. Дело не только в заучивании технологической карты каждого блюда (что несомненно важно и нужно), но и в понимании важных аллергенов, умении быстро ориентироваться в позициях, знаниях стоимости и граммовки и, что самое важное, умении вкусно презентовать блюдо.*

*Важно понимать, что скорость достигается вашими крутыми знаниями, а не игнорированием правил сервиса.*

*Пример: к вам подъехал гость, который не знает что такое бао. Ваша задача - продать блюдо, а не перечислить технологическую карту.*

*Как вариант: «Бао это паровая булочка с начинкой в азиатском стиле. Супер сытная, в начинку идут курица/грибы/бекон на выбор и все это с маринованными овощами. Очень вкусно, но советую взять холодный чай, чтоб легче было переварить»))»*

*Согласитесь, это гораздо профессиональней чем сказать «Бао это типо пянсе в разрезе» и гораздо быстрее чем пересказать всю технологическую карту.*

*Подобный подход к работе должен быть на каждой точке, но в формате автокафе это особенно актуально.*

*Резюмируем этот пункт:*

*Знание меню- супер важно для любого кассира*

*Кассир должен знать технологическую карту и аллергены, но также должен уметь быстро и вкусно презентовать блюдо*

*Знание стоимости и выхода каждого блюда, отличная ориентированность по меню*

*также улучшат скорость принятия заказов  
Бао это не типо пянсе*

*Следующий фактор скорости:*

*- Знание кассы*

*Здесь мы подразумеваем:*

- Знание программы автоматизации продаж айко/эвотор (куда нажимать)*
- Умение пробивать все способы оплаты (нал/безнал/сертификат/плазиус)*
- Умение делать возврат и знание всех особенностей при его осуществлении*

*Быстро, а главное правильно пробить заказ; выбрать верный способ оплаты, правильно выдать сдачу - это базовые основы любой работы за кассой*

*Сюда же можно добавить те решения, которые вы принимаете при нестандартной оплате заказа (например когда основную сумму вы пробиваете наличными, а оставшуюся безналом). На обдумывание и принятие таких решений тоже требуется время. Да, на смене могут случиться совершенно разные ситуации, но все они вписываются в базовые стандарты и правила.*

*Также напомним про правила размена. Отсутствие мелких купюр и мелочи может сильно замедлить процесс приёма и оплаты заказа. Всегда следите за разменом.*

*Инструкцию по размену можно найти в приложении*

*Резюмируем:*

*Знание айко/эвотор*

*Пробитие всех способов оплаты*

*Возврат*

*Решения при нестандартных оплатах*

*Размен и мелочь*

*Третий фактор скорости работы*

*- Ваше внимание*

*В автокафе очень важно следить за потоком автомобилей, количеством машин в очереди и на парковке. В любой момент времени вы должны понимать сколько у вас гостей, какое примерное ожидание, как вы можете ускорить процесс.*

*- Помощь поварам*

*Этот пункт подойдёт не всем, но большинство кассиров все же способны за его счёт повысить скорость отдачи заказов.*

*Очень часто мы наблюдали картину, когда повара зашиваются, готовят разные позиции, а кассир просто смотрит на них.*

*У нас достаточно разнообразное меню. Стоит выбрать лёгкие в плане приготовления позиции и научиться делать хотя бы парочку из них. Так вы сможете разгрузить кухню и ускорить выдачу заказов.*

*Дисклеймер на всякий случай: сначала стоит научиться идеально готовить позицию, а только потом помогать поварам, чтобы качество блюд не страдало.*

*- Думать наперёд*

*Смена в автокафе достаточно продолжительная. Да, местами между заказами можно позволить себе отдохнуть, однако при желании вы всегда можете найти чем заняться.*

*В перерыве между заказами накрутите чай, заготовьте влажные салфетки с прикреплёнными к ним зубочистками, помойте пол, ещё раз протрите меню, витрину, проконтролируйте чистоту вокруг автокафе.*

*Наведите порядок. Согласитесь, в чистом помещении, где всё на своих местах работать, во-первых, гораздо приятней, во-вторых, быстрее.*

*Своевременное выполнение этих дел - ваша обязанность. Сделайте это заранее, чтобы в запару сосредоточиться на приёме и выдачи заказов и сделать все качественно и в темпе.*

*Сервис*

*Сервис в автокафе заключается в трёх простых действиях: вежливое общение с гостем, правильная сервировка и точная сборка заказа.*

*Чтобы следовать этим правилам вам необходимо:*

- Знать все стандарты и правила касемо сервировки заказа*
- Знать технологическую карту (состав) каждого блюда*
- Уметь «продать» блюдо и вкусно о нём рассказать*
- Быть приветливым. Следить за выражением лица и тоном голоса, с которым мы принимаете заказ.*

*Знание технологической карты:*

*Эти знания важны как для скорости обработки так и для оказываемого сервиса.*

*Кассир должен понимать состав каждого блюда. Это важно, например, если у человека аллергия на какой-то продукт*

*Знание технологической карты также важно при доп. продажах. На основе этих знаний вы сможете качественно описать блюдо и заинтересовать им гостя*

*Аллергены, которые встречаются в нашем меню:*

- кунжут и кунжутное масло
- имбирь
- арахис
- грибы
- какао

*Также важно знать состав теста для всех бао и панировок, знать, где присутствует яйцо и молоко и так далее*

*Умение продать блюдо*

*Опираясь на технологическую карту вы должны описать гостю блюдо. Вкратце перечислите основные ингредиенты, не нужно перечислять всё. Например мы хотим продать лапшу с курицу:*

*Пшеничная лапша на сковороде вок со свежими овощами и обжаренной курицей.*

*Расскажите о соусе: В лапшу идёт наш фирменный соус Чи-Фань, приготовленный на основе соевого соуса и специй.*

*Небольшой комментарий: Наше самое популярное блюдо с ярким вкусом*

*Тут вопрос вашей фантазии и красноречия. По возможности пробуйте разные позиции чтобы лучше понять вкус и суметь рассказать о нём гостям.*

*Внешний вид и приветливость:*

*Периодически в течение дня проверяйте свой внешний вид, чистоту формы, лица.*

*После приёма пищи обязательно проверьте себя и форму.*

*При приветствии гостя следите за выражением лица. Ну нужно широко улыбаться, но как минимум сделайте приятное для взгляда лицо.*

*Следите за тоном, с которым вы говорите с гостем. Излишняя вежливость раздражает также сильно как излишняя грубость. Просто будьте вежливы и*

*дружелюбны, это достаточно.*

*А теперь подробнее разберём механику общения:*

*Любое общение начинается с приветствия. Поздоровайтесь и уточните готов ли гость сделать заказ.*

*Если гость ещё не определился, переложите помощь:  
«Может что-нибудь посоветовать?»*

*Если гость просит рассказывать вас о какой-то позиции - вспомните про пункты  
«Умение продать блюдо»*

*Очень важно предлагать доп. продажу.*

*Например если гость заказал только снеки и лапшу - предложите напиток (почти 100% шанс сделать доп продажу).*

*Когда гость заказывает кофе/чай обязательно предлагайте сладкие бао.*

*Предлагать десерты и напиток - самый лёгкий способ доп. продажи. Начните с этого. Потом начните предлагать салаты или снеки. Постепенно вы освоите это момент и он не будет вызывать трудностей.*

*Важно! Не достаточно спросить: «Что-то ещё?», нужно именно предложить позицию*

*После того как заказ сформирован обязательно повторяем его гостю и озвучиваем сумму заказа.*

*После оплаты выдаём чек и озвучиваем примерное ожидание заказа, просим проехать на парковку.*

*После выдачи заказа желаем приятного аппетита и прощаемся.*

*Это самые базовые правила сервиса.*

*При соблюдении всех вышеперечисленных норм и правил в течение определенного времени, прохождении аттестации, а также по результатам выездных проверок и проверки тайного покупателя, кассир может претендовать на повышенную ставку.*