**Стандарти обслуговування кав'ярні «LIFT»**

1. Ми носимо форму в робочий час або одягаємося згідно дресс-коду кав'ярні.

- Охайний, чистий, випрасований одяг/форма;

- Витриманий макіяж та манікюр;

- Закрите взуття;

- Охайний вигляд (особиста гігієна), відсутність ярких ароматів;

1. Всі особисті проблеми ми залишаємо за дверима кав'ярні;
2. Все свої внутрішні муки, невдоволення, конфлікти, вагання та ін. ми можемо обговорити безпосередньо з керівником. Не с гостем/клієнтом;
3. Ми не обслуговуємо конкурентів/гостей/керівників/колег без їх участі в бесіді.
4. Заборонені теми для спілкування з гостем : Релігія, політика, кохання, зарплата, фінансові питання кав'ярні, конкуренти;
5. Рекомендовані теми для спілкування з гостем: кава, десерти, чай, мистецтво, спорт та ін. нейтральні теми;
6. У нас “Фрі-спік”, але не хамство! Не виходьте за межами ввічливості та пам'ятайте 3 речи :

* Ви продаєте не каву та їжу, ви продаєте емоції!
* Задоволений гість приведе чотирьох, незадоволений відмовить десятьох;
* Зарплату Вам платить гість, а не керівник;

1. Практично будь яку конфліктну ситуацію можливо вирішити на місці;

Пам'ятайте, що злитися важко, коли тобі щиро посміхаються, ти зручно

Сидиш та п'єш смачну каву або смачно їси;

1. Ми завжди вітаємося та встановлюємо зоровий контакт, коли зустрічаємо гостей;
2. Ми завжди прощаємось та встановлюємо зоровий контакт, коли проводжаємо гостя.
3. Кожен з нас, в будь який час доби, в будь якому місці представляє собою лице кав'ярні та її інтерес, тому дотримуємося цих правил завжди та всюди;
4. Маємо санітарну книжку та своєчасно її обновлювати;
5. В повній мірі володіти інформацією про продукцію (послуги), яку продає (надає) та завжди ділитися нею з гостем.