

# Памятка для хостесс

(Если в вашем баре позиции хостесс нет, данные обязанности исполняет официант)

## 1. Перед началом работы ресторана

Перед началом работы следует проверить свое рабочее место и убедиться, что все необходимое для работы у тебя есть. Как правило, рабочее место хоста расположено перед центральным входом. Это место, которое гости видят в первую очередь. Поэтому оно всегда должно быть чистым и презентабельным.

- Проверь **входную группу**. Все ли в порядке? Все двери, полки, лампочки целые? Если нет – сразу скажи об этом дежурному менеджеру. Протри все горизонтальные поверхности. Убедись в том, что нигде нет мусора, полы чистые.
- Проверь **меню** и его внешний вид. Все страницы в меню должны быть целые, не рваные, чистые, без разводов и жирных пятен. Сами папки для меню должны содержать нужное количество страниц.
- Проверь наличие **плана зала** с расписанными позициями официантов.
- Проверь информацию о **бронировании столов**. Сделай пометки на плане зала о времени прихода гостей, количестве человек, на чье имя зарезервирован стол и его контактный телефон.
- Проверь наличие **печатной продукции** (визитки ресторана, анонсы мероприятий, расписание киноланчей). Разложи свежие газеты/ журналы в держатели, старые - утилизируй. Помни о том, что информация каждое утро должна обновляться и всегда быть актуальной.

## 2. Во время работы ресторана

Основные обязанности хоста – встречать гостей, рассаживать их за столы, давать меню и рассказывать о специальных предложениях дня. Но от качества твоей работы также зависит и работа официантов, и общее впечатление гостей. Всегда помогай ребятам в часы максимальной нагрузки. Ниже мы подробнее обсудим, как именно ты можешь обеспечивать высокое качество своей работы.

Встречая гостей:

- Максимальное количество времени будь у входа в ресторан.
- Приветствуй каждого гостя.
- Встречая гостей – будь открыт и дружелюбен. Улыбайся.
- Если нет возможности поприветствовать гостя сразу, улыбкой/ кивком головы дай ему знать, что он замечен и ты к нему сейчас подойдешь.
- Знай планировку зала и распределение позиций между официантами.
- Контролируй зал на наличие свободных мест.
- Прежде, чем проводить гостей, уточни, где именно гости хотели бы присесть/ сколько человек будет за столом/ уголок потише или, наоборот, в «гущу событий»?
- Если в зале нет свободного стола, который нужен гостям, можно попросить их присесть за любой имеющийся, и сразу их пересадить, как только стол, отвечающий их требованиям, будет готов.
- Если гости занимают столик временно, надо сообщить об этом официанту: «Они хотят пересесть». Пересадка осуществляется только при участии хостес.

### Провожая гостей к столу:

- Попроси гостей следовать за тобой.
- Точно знай, к какому столу ты их поведешь. Провожая гостей, контролируй, успевают ли они за тобой.
- Выбирай наиболее удобный путь к столу.
- Провожая к столу, обращай внимание на чистоту. Нельзя рассаживать гостей за неубранный стол.
- Если гости сами выбрали другой, еще не подготовленный столик, попроси подождать, пока официант его уберет. Иногда официант, на чью позицию ты посадил гостя, оказывается занят. Что делать? Попросить любого свободного официанта помочь убрать со стола или убрать самому
- Не сажай одному официанту на позицию два и более столов подряд, либо одновременно. При такой посадке скорость принятия заказа и время обслуживания увеличивается минимум в два раза.

### Размещая гостей за столом:

- Отодвинь хотя бы один стул.
- Покажи, где находится вешалка для одежды, помоги гостям раздеться
- Гости лучше рассаживать друг напротив друга.
- Будь внимателен к гостям. Например, если люди пришли с цветами, принеси им вазу. Гостям с детьми можно предложить карандаши и бумагу.
- Необходимо подать меню каждому гостю. Меню подается в раскрытом виде по правилу приоритета.

- Нельзя уходить молча от стола, нужно обязательно предупредить гостей о том, что к ним сейчас подойдет официант.
- Иногда гость очень спешит и пытается сделать заказ вам. В такой ситуации ты можешь принять заказ у гостя, записать его и передать официанту, обязательно предупредив, что гость ограничен во времени.
- Не забывай обращать внимание официанта на вновь прибывших – в период большой загруженности зала он не всегда может их заметить. Чтобы подобных проблем не возникало, о приходе гостей нужно предупреждать официанта без задержки.
- Хостес обязан знать меню, владеть общей информацией о составе блюд и напитков. Эти знания позволяют оперативно «направлять» гостей при выборе блюд и напитков и сокращают время обслуживания.
- Хостес всегда должна быть в курсе специальных предложений и дополнительных услуг:
  - Сегодня суп \_\_\_\_\_!
  - У нас есть Интернет wi-fi, пароль \_\_\_\_\_

### Прощаясь с гостями:

- Старайся лично попрощаться с каждым уходящим гостем.
- Обязательно спрашивай их об их впечатлениях от посещения (Как вам все понравилось? Качественное ли было обслуживание?)
- Приглашай гостей прийти к нам снова и благодари их за визит.

### Уходя с работы:

- Предупреди всех ребят перед уходом, что твоя смена окончена и теперь они будут встречать и провожать гостей
- Приведи в порядок свое рабочее место, убери мусор, протри все горизонтальные поверхности
- Собери все меню в ресторане и аккуратно сложи его в месте, предназначенном для хранения меню
- Убедившись, что твое рабочее место в порядке, сообщи дежурному менеджеру о своем уходе.

## **3. Правила приема звонков**

Отвечая на звонок, говори спокойно, разборчиво и уверенно, представляясь по имени, используя стандартную форму приветствия: РЕСТОРАН \_\_\_\_\_, добрый день/утро/вечер, меня зовут АЛЕНА, чем могу помочь?» Разговаривая по телефону, улыбайся. Это поможет поддерживать дружелюбный тон голоса.

#### Звонки для менеджеров:

1. Спроси, как представить звонящего.
2. Попроси звонящего подождать, пока ты сообщишь менеджеру о звонке.
3. Немедленно сообщи менеджеру о звонке.
4. Если менеджер не может сразу ответить на звонок, предложи ожидающему оставить для него сообщение, в котором должна быть следующая информация: имя звонящего и название фирмы, если нужно, телефон звонившего, любое сообщение, которое звонящий хочет оставить для менеджера, дату и время звонка.
5. Заверь звонящего в том, что ты обязательно передашь его сообщение менеджеру.

#### Звонки для сотрудников:

1. Сотрудникам, работающим в смене, разрешено звонить только в крайних случаях.
2. Если это не срочный звонок (не чрезвычайные обстоятельства), то вежливо ответь, что сотрудник занят и предложи оставить сообщение. Заверь звонящего в том, что ты обязательно передашь сообщение сотруднику.

***НИКОГДА НЕ ДАВАЙ ЗВОНЯЩЕМУ ТЕЛЕФОН СОТРУДНИКОВ,  
либо любую иную контактную информацию!!***

#### **4. Правила приема брони**

Узнай:

- на какое число и день недели гости хотят забронировать стол;
- на какое количество человек хотят забронировать;
- имя и фамилию звонящего;
- номер телефона;
- предпочтение по столу
- при бронировании стола для более 6-ти человек обязательно получить от гостей предзаказ на напитки и еду.

- Всю информацию, в т.ч.и предзаказ, зафиксируй в журнал РХ.

- Если гости хотят забронировать стол на пятницу или субботу вечер, то сообщите им, что бронь в эти дни осуществляется только по предварительной оплате (1 т.р. с человека).