**SERVIS (upselling)**

**OSNOVNA PRAVILA KAKO OSTVARITI KOMPLETNU PRODAJU KOD HRANE:**

1. Glavno jelo ukoliko se dugo ceka ili nije obilno predloziti eventualno neko predjelo
2. Sos - Dodatak
3. Hleb
4. Salata
5. Poslastica

SVE STO SE PREDLAZE MORA I DA IMA SMISLA I DA IDE JEDNO UZ DRUGO, NISTA SE NE PREDLAZE SAMO DA BI SE PREDLOZILO I PRODALO PO SVAKU CENU, GOST MORA DA STEKNE POVERENJE U VAS, A TO MOZE SAMO UKOLIKO DAJETE PREDLOGE KOJI IMAJU SMISLA

**KAKO PROCENITI GOSTA I NACI NACIN NA KOJI PREDLOZITI ONO STO TAJ GOST ZELI:**

Ukoliko gost pita sta predlazete, uvek mozete da postavite pitanje da li je za nesto laganije ili nesto konkretno, ako je za laganije idite na obrok salate, ribu... ukoliko je za nesto konkretno mozete da pitate piletina ili svinjsko meso, uvek gledajste da podelite opcije tako da suzite izbor, kad od prilike vidite u kom pravcu gost razmislja onda idite na konkretne proizvode, mozete opet prvo iz top ponude nesto ako imate prblizno tome sto zeli, pa onda ostalo. Mesano meso je uvek dobar izbor ukoliko su dva muskarca, plata za 4 osobe je za mladju klijentelu ukoliko ih je vise itd...

* Konobar je duzan da sa gostom ostvari pristojnu I prijatnu komunikaciju I na taj nacin omoguci da predlozi akcije koje cemo forsirati u skladu sa onim sto je prioritet da prodamo kao I u skladu sa onim cime raspolazemo, takodje ce iz te pozicije biti u mogucnosti da gostu najavi dogadjaj koji eventualno organizujemo te nedelje kao sto je svirka, koktel vece, mediteransko vece i ostalo...
* Posao konobara nije samo da primi i odnese porudzbinu, njegov glavni zadatak je prodaja i procena gosta sta kome preporuciti u kom momentu i na koji nacin. Konobar je veza izmedju gosta I proizvoda, procena je da 40% musterija apsolutno ili delimicno ne zna sta tacno da poruci pogotovo kad je u pitanju hrana, taj momenat je jako bitan da konobar prepozna I iskoristi da proda odnosno preporuci ono sto je u tom trenutku u nasem interesu a to je ono sto mu je kuhinja rekla prilikom obavljanja OBAVEZNIH konsultacija na pocetku smene, a opet treba da bude priblizno onome za sta je taj gost zainteresovan, kada taj zadatak ostvarimo na dnevnom nivou mozemo da smatramo da smo uradili pravu stvar. Gostu je uvek u interesu da kupi nesto dobro I jeftinije, a to je uvek ono sto je na akciji odnosno u top ponudi. Nase akcije odnosno top ponude se ne zasnivaju na AKCIJA - kafa umesto 120 din 80 din, vec se zasnivaju na takozvanim vezanim prodajama, tako da cemo uvek gledati da prodamo ono sto je osmisljeno kao dobra kombinacija u tom momentu. Takodje je bitno da konobar uvek bude svestan svoje uloge, znaci njegova uloga nije samo da usluzi gosta vec I da tacno zna sta, u kom momentu i na koji nacin da preporuci kako bi bio sto uspesniji u svom glavnom zadatku a to je PRODAJA.
* primer br. 1 gost trazi kapucino - konobar predlaze akciju kapucino + plazma kugla ili kapucino i coca cola.
* primer br.2 gost razmislja o nekom obroku – konobar predlaze akciju vezanu za neki od nasih obroka koji su u tom momentu u top ponudi, ukoliko taj obrok ne sadrzi poslasticu ili sos konobar nudi prvo sos ako ide uz to jelo, zatim pita za hleb i salatu ukoliko ide uz to jelo i na kraju prilikom rasklanjanja tanjira pita da li je sve bilo u redu jer nam je ta informacija svima jako bitna i odmah nakon odgovora pita da li ste mozda za nesto slatko ukoliko jesu nudi odgovarajucu poslasticu ili poslasticu koja je mozda u tom trenutku na akciji ili koja bi trebala da se proda.

Znaci poenta je vezana prodaja I samo vezana prodaja, ne dozvolite da gost dodje I da popije kafu I ode, cilj nam je da se uvek najmanje dva proizvoda prodaju po gostu, naravno ovo necemo raditi po svaku cenu bitno je da se prepozna odredjeni momenat kada ovo moze da se upotrebi, posebno je olaksana mogucnost da u tome uspete jer imate na raspolaganju razne akcije, jako je bitno da se upoznate sa svim akcijama koje imate na raspolaganju, a sve se nalaze u rubrici TOP PONUDA.

Gost ne sme da ode jer necega trenutno nema, odmah se nudi nesto drugo sto je slicno, sto je tek napravljeno ili je na akciji, pronalazi se nacin da se ubedi da uzme nesto drugo.

***Primer:***

Gost trazi torta ladu, izvinite trenutno nemamo ladu ali imamo trilece, tek je napravljeno, ne bih ni to, jel zelite mozda plazma kuglu imamo tri vrste sa rumom, kokosom i plazmom...

Dakle ne postoji NEMAMO postoji samo trenutno nemamo ali mogu da vam preporucim... Gledajte da to sto predlazete bude slicno onome sto je gost prvobitno trazio.

**PREZENTACIJA JELA**

Instrukcije o prezentaciji jela imate na posebnom papiru koje je obavezno nauciti i slediti prilikom predlaganja jela i prilikom spustanja jela na sto.

**NAPOMENA**

KOD GOSTA NEMA NE MOZE, SVE MOZE SAMO TREBA NACI NACIN KAKO, UKOLIKO NISTE SIGURNI KAKO SE TAJ ZAHTEV OD GOSTA KUCA ILI RESAVA KONSULTUJETE SE SA NADREDJENIM ILI ONIM KO JE TU DUZE I KO JE IMAO ISTE ILI SLICNE SITUACIJE. GOST JE TAJ KOJI NAM DAJE PLATU FIRMA JE SAMO ISPLACUJE, ZATO SE VODIMO PRAVILOM DA JE GOST UVEK U PRAVU I ON JE NA PRVOM MESTU UVEK I MORA BITI ISPOSTOVAN.

**BUDITE PROFESIONALCI U SVOM POSLU, SLEDITE OVE INSTRUKCIJE, GOSTI CE TO CENITI A SAMIM TIM I NAGRADITI.**

**PRAVILA:**

1. **PORUDZBINE:** Nakon prijema porudzbine, PRVO se porudzbina kuca u kompjuter tek onda se priprema i nosi. Nasjtroze je zabranjeno da se bilo sta iznese iz sanka ili kuhinje, a da se prethodno ne otkuca.
2. **NAPLATA RACUNA:** Naplata se vrsi ISKLJUCIVO sa racunom, prvo se stavlja racun na sto pa se onda naplacuje, ukoliko je gost dosao do sanka, takodje se PRVO racun daje u ruke pa se naplacuje. Najstroze je zabranjeno da se naplacuje bez odstampanog racuna ili sa rucno pisanim racunom osim u slucajevima kad nema struje ili kvara uredjaja, Takodje je strogo zabranjeno dopisivati rucno pice ili hranu na odstampanom racunu, kao i naplacivanje racuna zbog predaje smene. Konobar iz prve smene moze da saceka nakon predaje smene da gosti koje je sluzio zatraze racun i tek tada da ga naplati.

Novcanik se drzi u dzepu od kecelje,

Licni novcanik se drzi u dzepu od pantalona nikako u sanku ili na sanku...

1. Konobar kod sebe mora uvek da ima: blok, olovku i upaljac.
2. **INSPEKCIJA:** U slucaju inspekcije kontrole odmah obavestiti nadredjenog i ostale zaposlene u lokalu i ispostovati dogovoreni protokol. Usmeno obasnjeno.
3. **ODNOS SA GOSTIMA: Konobar je duzan da se prema svakom gostu odnosi profesionalno, bez obzira kakvo misljenje ima o njemu ili kakvog je trenutno raspolozenja on ili taj gost.** Konobar mora da doceka gosta ljubazno i sa osmehom, po mogucnosti i da ga smesti za odgovarajuci sto, isto tako i da ga isprati i to bez obzira da li trenutno radi nesto drugo.Kada je gost u lokalu sva paznja je usmerena ka njemu, ukoliko su sve druge obaveze zavrsene, ne sedi se sa konstantnim pogledom u novine, pod… vec se sa vremena na vreme obraca paznja pogledom u pravcu gosta, posebno ukoliko gost jede.Nakon sluzenja hrane par min prilazi se stolu da se proveri da li je sve u redu, ukoliko se ukaze prilika to moze I da se pita ali je dovoljno I da se pridje, kako bi gost mogao da poruci jos nesto ukoliko zeli. Cim gost zavrsi sa hranom sto se rasklanja I predlaze se neka poslastica. Ukoliko se ukaze prilika predlaze se pracenje stranice, tagovanje, lajkovanje poseta sajta, upoznavanje sa predstojecim dogadjajima I ostalo...
4. **POPIS SANKA:** Popis sanka se radi poslednjeg dana u mesecu na kraju druge smene. Kompletan manjak pada na teret kompletnog osoblja iz sale ukoliko nije opravdan.
5. **PRIMOPREDAJA SMENE:** Radi se u prisustvu kolege iz prve i kolege koji dolazi u drugu smenu, prvo se broji novac, nakon toga se obavljaju konsultacije i prenose sve bitne informacije iz prethodne smene.
6. **MEDJUSOBNI RAD KONOBARA I SANKERA:** Kada istovremeno rade konobar i sanker, iskljucivo konobar kuca porudzbine i naplacuje racune posto se on i duzi kako za pice tako i za novac. Sankeru je zabranjeno da kuca pice na kompjteru i da naplacuje racune. Kada konobar zaduzi novcanike odgovara za njih i niko pa ni poslodavac ne sme nista ni da stavlja ni da uzima iz njih. Kada je guzva sanker moze radi pomoci konobaru da izadje iz sanka usluzi goste u sali otkuca na svoju sifru i naplati kasnije sa svojim novcanikom koji je u fioci u sanku, kao i da rasciscava stolove u sali i basti.

**\*\*\*U SVAKOM MOMENTU TOKOM CITAVOG DANA STANJE U NOVCANIKU MORA DA ODGOVARA PRESEKU STANJA UMANJENOM ZA STANJE NA POS TERMINALU I UVECANOM ZA 2.000 din. KOLIKI JE DEPOZIT KOJI JE REGULISAN ODLUKOM O DEPOZITU KOJA SE NALAZI U NOVCANIKU, BAKSIS MORA DA SE ODVAJA U TEGLU.\*\*\***

**PROCEDURE:**

* Izuzetno je bitno da se sa stolarijom rukuje na ispravan nacin i po preciznim uputstvima.
* Konobar na tacni uvek ima krpu, 2-3 piksle, otvarac, a u dzepu blokce i hemijsku olovku.
* Izlazni pult za hranu mora uvek da bude cist i na njega se nista ne spusta, prljavi tanjiri se spustaju na policu ispod.
* Zaposleni tokom celog radnog vremena odrzava salu, bastu i stazu ispred lokala tako sto uklanja sve krupne papire, lisce, grane...
* Prijem robe od dobavljaca se uvek vrsi u prisustvu jednog zaposlenog (ukoliko je tu sanker on prima robu) i to na sledeci nacin, dobavljac odnosi robu na mesto gde ona treba da se skladisti, nakon toga (OBAVEZNO**) zaposleni uzima u ruke fakturu od dobavljaca** koju treba da potpise i pre potpisivanja **na fakturi** proverava jednu po jednu stavku i kolicine dok mu dobavljac pokazuje gde se sta nalazi od robe koju je izneo, tek onda rasporedjuje gde sta treba da stoji posebno ako je nesto za frizider ili zamrzivac, od robe nista ne sme da stoji tamo gde mu nije mesto posebno ne ako je na vidnom mestu pored frizidera, na sanku ispod sanka i slicno, to se sklanja odmah nakon provere.
* Prijem voca se radi na sledci nacin. Prvo se broji svaka vocka osim trulih i onih za bacanje, kolicine se upisuju na racun koji se ubacuje u fasciklu za zaduzenje, dok se broji ujedno se vrsi i selekcija voca tako sto se prvo izdvaja ono sto je trulo ili za bacanje to se izmeri slika se i posalje se meni na viber, zatim se odvaja u kese po 20 limuna, po 10 narandzi, po 5 grejpa i po 5 jabuka i to se sa kesama odnosi u magacin i stavlja ispod voca koje vec stoji u magacinu, ono sto ostane ubaci se u gajbe koje su na zidu iznad sanka i to ispod voca koje je vec u gajbama tako da se uvek prvo trosi voce koje je vec stajalao pa tek onda novo.
* Za sve cedjene sokove, limunade I garnis koristiti voce iz frizidera, frizider se dopunjava vocem iz gajbi a gajbe vocem iz magacina I sta god da se dopunjava novo voce ide dole a staro gore.
* Cedjeni sokovi se prave iskljcivo od cistog voca, case se ne dopunjavaju vodom ni ledom osim ako to nije na zahtev gosta, zato voce mora da bude hladno uvek.
* Kolaci u vitrini moraju da budu slozeni uredno i pregledno, a poklopci na teglama okrenuti tako da iz pozicije gosta logo bude okrenut prema njima
* Flasice se pre stavljanja u frizidere brisu ukoliko su prasnjave i redjaju tako sto se etikete okrecu ka sebi.
* Sve sto je za rashodovanje: trulo voce osim naradzi, limuna i grejpa, istek roka artikala, pre nego sto se rashoduje slika se i posalje se na viber, ono sto se daje kuhinji za garnis se kuca na rashod i to pod sifrom limun rashod 10 kom. narandza rashod 5 kom. Ostale stvari kao sto su sopstvene greske se ne rashoduju.
* Muzika se pusta ujutru lagana (rege, latino...) posle 12h moze i nesto brze, jacina muzike je preko dana od 07-18h umerena nikako glasna dok u vecernjim satima moze malo da se pojaca ali nikako da bude previse glasna.
* Obilazenje toaleta se vrsi na svakih sat vremena. Provera se vrsi na sledeci nacin, prvo se pregleda predsoblje da li na podu ima bacenog papira, da li je kanta prepuna papira, da li ima dovoljno ubrusa, zatim se pregleda jedna pa druga kabina tako sto se proverava pod da li ima bacenog papira, da li ima dovoljno toalet papira, da li su kante uredne i u kakvom je stanju wc solja ukoliko ima bilo cega otkloni se cetkom za solju, daska se podigne i pregleda lepo i jedan i drugi deo ukoliko ima bilo cega otkloni se toalet papirom, pusti se voda i tek onda moze da se potpise, na kraju se prilikom pranja ruku proveri i da li ima tecnog sapuna.
* Pranje casa se obavlja tako sto se vodi racuna o potrosnji vode, pogotovo tople, prvo se sve case pokvase voda se ZATVORI, pa se onda sapunjaju I na kraju ispiraju. Ne koristi se vrela voda za pranje casa vec umereno topla.
* Krpe I njihova namena je definisana po bojama I to na sledeci nacin:

Plave tanke za poliranje casa, Narandzaste deblje za poliranje escajga, Crvene za piskle, Zelene za stolove, Plave deblje za stimere na espresso aparatu, Komplet zelenih Bambus krpa za stakla.

* Na kraju svake smene slikaju se razduzenja i racuni i salju se poslodavcu na viber. Ovo pravilo vazi i kad je poslodavac tu.

**Prva smena, po dolasku na posao:**

* Prvo pali svetla unutra, a spoljna gasi osim bocne reklame,
* Podesava temperaturu klime u zimskom periodu, nakon 10 min pali ventilaciju,
* Pali espresso aparat tako sto prvo stavi na 1 saceka 2-3 min dok pumpa dopuni vodu pa tek onda okrece prekidac jednu po jednu poziciju na 0 pa na 2,
* Pali muziku I odmah postavlja kompletno letnju bastu.
* Broji novac u novcaniku koji mora da odgovara propisanom depozitu.
* Proverava vitrinu, izlaze kolace I druge proizvode koji su za vitrinu tako sto stare povlaci do sebe a nove dodaje napred do stakla, kako bi se prvo trosilo ono sto je vec stajalo, ujedno proverava I datume na kolacima I na taj nacin zna sta treba da proda svojom preporukom, proverava temperaturu u vitrine koja mora da bude izmedju 1-4, ukoliko je manje od 1 smanjuje kruzic za 1 na potenciometru, ukoliko je preko 4 pojacava kruzic na potenciometru I nastavlja da prati temperatutu u toku dana, na papiru mora da se upise uvek da je 1,2 ili 3 stepena.
* Proverava da li su frizideri dopunjeni I da li ima dovoljno garnisa I u kakvom je stanju ono sto je lose izbacuje I dopunjava novim.
* Proverava stanje oljustenog voca I garnisa u box-u I dopunjava ga.
* Proverava opstu higijenu u lokalu I basti da li je sve sredjeno odnosno da li je osoba koja je zaduzena za odrzavanje lokala odradila posao kako treba, ukoliko nije duzan je da sredi toliko da bude pristojno I o tome obavesti sve u viber grupi.
* Brise sve stolove I unutra I napolju, vitrinu, pult I tocilice sa krpom iz druge smene I odmah nakon toga sve krpe baca na pranje I uzima ciste, proverava piksle i secer za kafu u teglicama kao I da li je svaki sto kompletan sa postavkom.
* Proverava sadrzaj I higijenu karafingli ukoliko nesto treba da se dopuni ili zameni kao sto su ulje, sirce, so I biber, brise I pere ukoliko su prljave. Ulje proverava po mirisu da li je dobro ili ne.
* Tek kada su svi poslovi uradjeni onda moze da se koristi vreme za odmor I kafu.
* Po dolasku kuvara obavlja konsultacije sa njim sta treba da se proda, da li ima svega I ostalo.
* Kad nema cistacice konobari su duzni da srede lokal I da ga odrzavaju urednim.
* Na kraju smene vrsi dopunu frizidera, garnisa I voca, nosi smece I predaje cistu menu.

**Druga smena, po dolasku na posao:**

* Nakon presvlacenja u radnu uniformu obavlja konsultacije sa prethodnom smenom i sa kuhinjom i radi primopredaju smene. Brise sve stolove sa krpom iz prve smene i baca je na pranje, a uzima ciste. Brise gornju policu vitrine, pult i tocilice ukoliko nije tu sanker inace to radi on.
* Predvece smanjue svetla u lokalu na min, u bastu iznosi svece i pali lampe.
* Sat vremene pred kraj smene dopunjava sve frizidere, kako bi se pice do ujutru rashladilo
* Pola sata pre kraja smene pere espreso aparat i detaljno ga cisti, 15 min. pre kraja smene pita goste da li ce jos nesto da popiju, odnosi poslednju turu i naplacuje nenaplacene racune. Tek onda moze polako da sklanja sve sa stolova iz baste koji su prazni tako da to ne bude napadno kao da se gosti koji trenutno sede pozuruju da izadju. Zakljucuje Pos terminal i obracun pazara u kompjuteru. Ako u posebnim situacijama ipak izda jos neko pice nakon zakljucenja smene odmah ga naplacuje a novac i to sto je izneo ostavlja kolegi da otkuca u prvoj smeni. Na samom kraju smene smanjuje muziku tek da se cuje pojacava svetla, ispraca goste i skuplja letnju bastu.

**SANKER**

* Sredjuje i cisti kompletan sank i konstantno ga drzi urednim i spremnim za rad, popunjava frizidere, vrsi pripremu garnisa i voca, sklanja na vreme sve sto nije predvidjeno da stoji na sanku, i odrzava raspored na policama onakvim kakv jeste, bez dodavanja papira, slamcica i ostalih stvari kojima nije tu mesto, izdaje porudzbine iskljucivo po odstampanom slipu konobara, ukoliko gost poruci njemu pice on ce primiti porudzbinu ali je nece izdati dok je konobar ne otkuca, osim u posebnim situacijama recimo kada su svirke iskljucivo uz prethodni kolektivni dogovor.
* Obilazi toalete na nacin koji je definisan i potpisuje.
* Obavlja nedeljne zadatke koji su definisani i potpisuje
* Nakon ugrejanog mleka na stimeru, visak mleka iz latijere prebacuje u posudu za mleko u frizideru i latijeru odmah ispira kako bi bila spremna za sledecu upotrebu, samo sa cistom i hladnom latijerom moze da se greje novo mleko.
* Kuvalo za kafu se odmah ispira nakon skuvane kafe, kako bi za sledecu kafu bilo spremno, samo sa cistim kuvalom moze da se sprema domaca kafa, kako ne bi bila gorka.
* Pred kraj smene cisti sve uredjaje detaljno, espreso aparat, kuvalo za kafu, mutilicu za nes, sokovnik (on se pere i na primopredaji smene ukoliko je koriscen u prvoj smeni), presu za citruse...

\*\*\* NAPOMENA\*\*\*

**POSEBNO SE SKRECE PAZNJA NA MALVERZACIJE SA:**

**CEDEVITOM** (donosenje svoje robe)

**NES KAFOM** (donosenje svoje robe)

**DOMACOM KAFOM** (prodaja viska i donosenje svoje robe) OCEKUJEM UVEK VISAK

**ESPRESO KAFOM** (prodaja viska i donosenje svoje robe) OCEKUJEM UVEK VISAK

**VOCEM** (prodaja viska, pravljenje od manje voca, dodavanje leda i ostalo) MORA DA SE RASHODUJE SVE U TOKU DANA STO JE ZA RASHOD (pokvareno, iscedjeno vise zbog nedostatka soka)

**ZESTINOM** (prodaja viska i donosenje svoje robe) OCEKUJEM UVEK VISAK

**SLADOLEDOM** (prodaja viska) OCEKUJEM UVEK VISAK

**TOCENIM PIVOM** (prodaja viska) OCEKUJEM UVEK VISAK 3-4L PO BURETU

**KAO I NA MALVERZACIJE SA OSTALOM ROBOM KOJA NIJE KOMADNA ILI JE U MALOM PAKOVANJU POGODNOM ZA UBACIVANJE U SANK.**

**STOGO JE ZABRANJENO IZNOSENJE PICA IZ SANKA A DA PRETHODNO NIJE OTKUCANO U KOMPJUTER I NAJSTROZE JE ZABRANJENA NAPLATA BEZ RACUNA, ZA KRSENJE OVIH PRAVILA PRVI PUT JE ODBITAK 20% OD PLATE, DRUGI PUT JE MOMENTALNI OTKAZ BEZ ISPATE ZARADE.**