



# Анализ и оценка сервиса

Цель проекта:

*Провести аудит сервиса и предложить  
улучшения гостевого опыта в премиум-  
ресторане с доступной ценовой политикой.*

Ресторан “The БЫК”

# Оценка стандартов обслуживания

Внешний вид персонала:

- Униформа в чёрно-белой гамме, аккуратная, единообразная.

Приветствие и коммуникация:

- Вежливое, формальное, обращение на «Вы». Контакт есть, но без личного вовлечения.

Чистота и сервировка:

- Зал и посуда в порядке. Минимализм, белая посуда, текстильные салфетки.

Знание меню:

- Персонал ориентируется в составе блюд, но редко делает рекомендации.





### ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ:

- Быстрое обслуживание (10-15 минут);
- Горячие блюда подаются правильно, без задержек.

### ЭСТЕТИКА:

- Элегантная подача без излишеств;
- Интерьер — светлый, с акцентами чёрного дерева.

### ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОМФОРТ:

- Персонал внимателен, но не проявляет инициативу.
- Недостаёт индивидуального подхода.



Качество,  
— эстетика и  
комфорт

## **Сильные стороны (S)**

- Высокое качество блюд
- Эстетика подачи и интерьера
- Оптимальная цена для формата

## **Слабые стороны (W)**

- Недостаток эмоционального контакта
- Отсутствие программы лояльности
- Нестабильность загрузки персонала

## **Возможности (O)**

- Внедрить программу постоянных гостей
- Создать фирменную подачу десертов
- Развивать корпоративные заказы

# **Сильные и слабые стороны**

## **1. По целям и задачам:**

- Разделить сервис на дневной (бизнес-ланч) и вечерний (атмосфера и комфорт).
- Внедрить предзаказ через сайт и приложение.

## **2. По правилам и нормам:**

- Проводить ежедневные брифинги персонала.
- Ввести стандарты приветствия и подачи блюд.

## **3. По требованиям к услугам:**

- Функциональные: использовать брелки-уведомления для заказов.
- Эстетические: подача десертов на чёрном сланце, дым, декор.
- Психологические: обучение персонала техникам гостеприимства и запоминанию гостей.

# **Концепция улучшений**

---

# Общее мнение со стороны

Ольга Десятерикова  
Знаток города 3 уровня  
[Подписаться](#)

★★★★★ 5 дней назад  
Давно не были на Дмитровке, решили посетить. Стейк ждали 1.5 часа в общей сложности. Сначала официант принял заказ, спустя 40 минут ожидания, стейк оказывается потерянный, снова перезаказ, и опять ожидание 30 минут вместо обещанных 10, и снова потеряя, после обращения к менеджеру, снова новый заказ на стейк, и ожидание 20 минут, в итоге холодный стейк принесли, и по просьбе в качестве извинений определенного десе... ещё

1 0 0

Ира Хохрякова  
Знаток города 5 уровня  
[Подписаться](#)

★★★★★ 22 октября  
Пришли в ресторан в будний день в среду в 19:40  
Нас встретили все как полагается  
Далее нам начали предлагать места для двоих, предложили стол у входа, я сразу сказала мне это место не нравится ресторан полупустой я говорю, можно мы сядем на диваны или поглубже в ресторан, на что мне ответили другая часть ресторана не работает, а эти столы на 4-6 гостей. Хотя мы бы поели по... ещё

0 0 0



Polina  
Дегустатор 3 уровня  
[Подписаться](#)

★★★★★ Неделю назад  
Оставлю Честный свой отзыв .  
Со входом все хорошо , а с посадкой плохо .  
Нельзя выбрать стол . Не смотря на то что зал почти пуст. Сажают по количеству людей .  
Цены привлекательные . Ассортимент в меню большой . Красивый интерьер , туалет тоже большой чистый . Но сама еда не впечатлила .  
Готовили тоже довольно долго для такой посадки . Стейк отдали на холстере за 1800р был резиновый. Подача пустая даже соуса не... ещё

1 0 0

