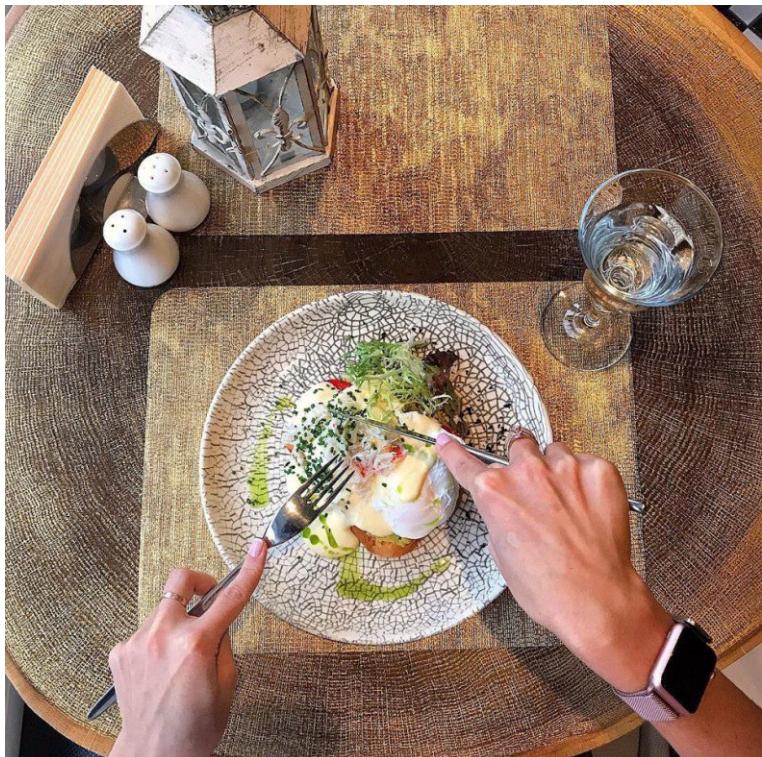


# 2018



## ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ПРАВИЛА РАБОТЫ

МЕТОДИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>2</b>
<b>ГОСТЕПРИИМСТВО</b>	<b>3</b>
<b>ТЕОРИЯ ОЖИДАНИЙ</b>	<b>6</b>
<b>ГОСТЕПРИИМНОЕ ПОВЕДЕНИЕ</b>	<b>7</b>
<b>НЕВЕРБАЛЬНОЕ ПРОЯВЛЕНИЕ ГОСТЕПРИИМСТВА</b>	<b>8</b>
<b>ПРИНЦИП SERVICE</b>	<b>9</b>
<b>СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРОСЬБЫ</b>	<b>10</b>
<b>ПРИЯТНЫЕ МЕЛОЧИ - MUST HAVE</b>	<b>11</b>
<b>СОБЫТИЯ</b>	<b>12</b>
<b>ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ</b>	<b>14</b>
	<b>14</b>
<b>ПРО СЕРВИС</b>	
<b>ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ НАШЕЙ РАБОТЫ</b>	<b>15</b>
	<b>16</b>
<b>ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ</b>	<b>17</b>
<b>ПРАВИЛА САНИТАРИИ</b>	
<b>НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ</b>	<b>18</b>
<b>ПРИМЕРЫ И ПРОФИЛАКТИКА</b>	<b>19</b>
<b>ПРАВИЛЬНАЯ РЕАКЦИЯ И ЗАПРЕЩЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ</b>	<b>20</b>
	<b>21</b>
<b>АЛГОРИТМ РАБОТЫ В НЕСТАНДАРТНОЙ СИТУАЦИИ: BLAST</b>	
<b>ПРИМЕРЫ РЕАГИРОВАНИЯ</b>	<b>22</b>
	<b>23</b>
<b>ТИПОЛОГИЯ ГОСТЕЙ</b>	
<b>ПРИЁМЫ САМОРЕГУЛЯЦИИ</b>	<b>25</b>

## ВВЕДЕНИЕ

— это место, где традиции, фантазия и страсть разных стран мира встречаются в изысканных блюдах и оригинальных рецептах.

— место, где встречается весь город, где особая атмосфера для различных поводов, где **ИМЯ** каждого важно!

Для того, чтобы в «Белом мысе» каждый день был таким, каким его задумали создатели, каким его привыкли видеть гости, мы с большим вниманием относимся ко всему, что делаем:

- 1 >** Мы знаем, как много значит для современного человека те минуты, которые он посвящает отдыху. И стремимся **СОЗДАВАТЬ АТМОСФЕРУ**, которая позволяет нам быть местом, где человек проводит досуг, праздник, где он отдыхает, встречается с друзьями, наслаждается вкусами, узнаёт что-то новое, реализует свои потребности и смыслы, находит единомышленников
- 2 >** **МЫ ПОСТОЯННО РАЗВИВАЕМ ВКУС.** Для этого мы учимся, отрабатываем блюда основного меню, дегустируем, даем обратную связь. Мы постоянно придумываем новые блюда и напитки, устраиваем дегустации для гостей, чтобы они могли насладиться широчайшей палитрой вкусов.
- 3 >** **МЫ СТРЕМИМСЯ ОКРУЖИТЬ ГОСТЕЙ ГОСТЕПРИИМСТВОМ С ПЕРВЫХ СЕКУНД ЕГО ПРЕБЫВАНИЯ У НАС:** радушно встречаем, запоминаем по ИМЕНИ каждого гостя, вместе с гостями выбираем самое комфортное место для отдыха. И потом, в течение всего того времени, пока гости с нами, мы заботливо, профессионально и внимательно сопровождаем их пребывание у нас.



**НАМ ВАЖНО, ЧТОБЫ КАЖДЫЙ ВИННЫЙ ГОРОЖАНИН ПОНИМАЛ НАШИ ЦЕННОСТИ, РАЗДЕЛЯЛ И ТРАНСЛИРОВАЛ ИХ**

Поэтому мы будем постоянно делиться с тобой теми идеями, которые создает команда «Белого мыса».

И очень ревностно будем тебя призывать делать свою работу так, чтобы гость получил то, что мы ему обещаем!

Именно для этого мы создали эту книгу. Она поможет тебе узнать, что именно нужно **ДЕЛАТЬ** (или **НЕ делать**), чтобы гости радовались каждому посещению!

МЫ СТРЕМИМСЯ ОКРУЖИТЬ ГОСТЕЙ ГОСТЕПРИИМСТВОМ С ПЕРВЫХ СЕКУНД ЕГО ПРЕБЫВАНИЯ У НАС

## ГОСТЕПРИИМСТВО



**ГОСТЕПРИИМСТВО** - это  
**ЗАБОТА** о том, насколько хорошо, комфортно, уютно и вкусно нашему гостю. И искреннее желание повлиять на эти показатели :)

**ГОСТЕПРИИМСТВО** – это **НЕ** свод требований и правил, созданных в Компании непонятно зачем – это про людей, про атмосферу и про успешный бизнес

**ГОСТЕПРИИМСТВО** – это основа, красная нить, которая проходит сквозь всю нашу работу. Сервис может быть успешным только если будет гостеприимным. Успешно решать сложные ситуации с гостями можно только если смотреть на каждую из них сквозь призму гостеприимства и учитывать, что люди очень разные и поэтому так важен персональный подход.

**ЧТОБЫ БЫТЬ ГОСТЕПРИИМНЫМ НУЖНО НАУЧИТЬСЯ СМОТРЕТЬ НА СВОЮ РАБОТУ «ГЛАЗАМИ ГОСТЕЙ»**

Именно поэтому наша задача научиться относиться к обратной связи с пониманием и благодарностью! Потому что только тогда у нас будет возможность развиваться и становиться более и более профессиональными. Также немаловажно то, что красная нить гостеприимства проходит и внутри команды. Проявлять гостеприимное отношение важно к новичкам, коллегам из других подразделений, команде, с которой работаем. В этом скрыт один из рецептов нашего успеха.

## ГОСТЕПРИИМСТВО

### ГОСТЕПРИИМСТВО ДЛЯ НАС ВЫРАЖАЕТСЯ В ТОМ, ЧТО

- 1 Для нас каждый человек – желанный гость.  
Поэтому мы стремимся в совершенстве владеть искусством создания атмосферы радушия и заботы

РАДУШИЕ  
И ЗАБОТА

- 2 Мы верим, что каждый человек – особенный. Поэтому наша задача – найти для него тот подход, который позволит сделать так, чтобы нашему гостю у нас было хорошо.

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ  
ПОДХОД

- 3 Для нас гостеприимство – это внимание к деталям, это позитивное настроение, с которым мы работаем. Именно поэтому мы создаём гостеприимное пространство в ресторане

ВНИМАНИЕ  
К ДЕТАЛЯМ

- 4 Для нас гость – смысл и цель нашей работы. Это значит, что каждый день мы делаем всё, чтобы гости получали искреннее удовольствие от того, что выбирают нас для своего досуга.

ГОСТЬ - СМЫСЛ  
НАШЕЙ РАБОТЫ

## НАШЕ ОТНОШЕНИЕ К ОЖИДАНИЯМ ГОСТЕЙ – ГОСТЕПРИИМСТВО

это постоянное стремление **превзойти их**, постоянное стремление **сделать что-то большее**, чем предусмотрено базовым набором стандартов. Тем более, что этот базовый набор есть у всех ресторанов, поэтому их соблюдение не сделает нас более привлекательными на фоне конкурентов. А гостеприимное отношение, выраженное в том, что **«НАМ НЕ ВСЕ РАВНО»** – сделает. Поэтому мы стремимся найти то, что сделает гостя чутьчку счастливее и сильно выделит нас из череды просто хороших ресторанов.

### ТЕОРИЯ ОЖИДАНИЙ

Теория ожиданий говорит о том, что после посещения наших заведений гости могут остаться в одном из трёх состояний:



«-»

Гости не довольны посещением.  
Мы НЕ оправдали их ожидания



«0»

Посещение не стало для гостей ярким событием.  
Мы дали им ровно то, что они ожидали



«+»

Посещение стало для гостей ярким настоящим праздником. Мы ПРЕВЗОШЛИ их ожидали

НО! важно не только понимать с каким настроением гости уходят, но и что они потом делают со своими впечатлениями! И вот тут тебе стоит быть особенно внимательным!

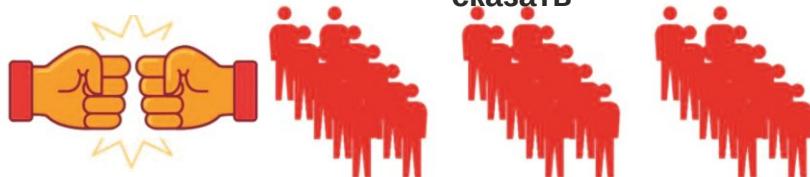
Ведь именно в этом скрыт твой финансовый и профессиональный успех.



Гость, чьи ожидания мы превзошли, расскажет об этом 3-5 своим знакомым. Некоторые из них вполне могут прийти к нам после такой рекомендации



Гость, который получил ожидаемый уровень, скорее всего не будет делиться ни с кем своими впечатлениями. Потому что ему нечего сказать



Гость, который остался недоволен, не станет держать в себе весь полученный негатив! Он расскажет как можно большему количеству знакомых (и на просторах интернета в том числе), они тоже об этом молчать не станут. И примерно через неделю о неудачном посещении будет знать больше 300 человек!

**НАША ЗАДАЧА – ГОСТИ ВСЕГДА В «+» !!!**

**МЫ не только оправдали ожидания Гостей, но и превзошли их!**

## ГОСТЕПРИИМНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

## ГОСТЕПРИИМСТВО

Итак, если мы следуем принципу «НАМ НЕ ВСЕ РАВНО» и стремимся превзойти ожидания гостей, если мы **ГОСТЕПРИИМНО** относимся к гостям, работаем в **КОМАНДЕ** и стремимся, чтобы ресторан был действительно **СУПЕР**, мы обязательно начинаем проявлять гостеприимное поведение, а именно:

**В** **НИМАНИЕ** к деталям. Будь внимательными ко всему, даже к тому, что на первый взгляд может показаться мелочью. Наблюдательность поможет тебе понять настроение гостя.



**Н** **АСТРОЕНИЕ.** Контролируй свои эмоции, управляй ими, подстраивайся под настроение гостей. То, с каким настроением ты работаешь, влияет на твой успех и успех ресторана.



**И** **СКРЕННЯЯ УЛЫБКА:)** Улыбайся в зале и за его пределами. Проявлять позитивный настрой в работе с гостями и коллегами.



**М** **ЕНЕДЖЕР В ЗАЛЕ** Важно, чтобы менеджер был в зале, чтобы гостям было спокойно, чтобы они чувствовали, что всё под контролем. Менеджер помогает команде и решает нестандартные ситуации.



**А** **ЛЬТЕРНАТИВА, а не отказ** Если гость просит о чём-то, приложи усилия чтобы найти решение, даже если в голову приходит только «нет, это не возможно/ так не принято!» Предложи альтернативу!



**Н** **АЗЫВАТЬ ГОСТЕЙ ПО ИМЕНИ/ИМЕНИ ОТЧЕСТВУ** Спроси «Как я могу к Вам обращаться?», запомни и используй это обращение постоянно. Поделись своим знанием с коллегами.



**И** **НДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД** Понимать, что все люди разные, поэтому и обслуживать их нужно с учетом этих нюансов, находить персональный подход.



### **Е** **СТЕСТВЕННЫЙ КОНТАКТ ГЛАЗ**

Всегда поддерживай естественный контакт глаз с гостями. При приеме заказа, подаче блюд, уборке стола - взгляд на гостей. «Если глаза свободны» – смотри на гостя, а не на столы или в блокнот. При отрицательной обратной связи от гостей, поддерживай визуальный контакт, не прятать глаза.



## НЕВЕРБАЛЬНОЕ ПРОЯВЛЕНИЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

## ГОСТЕПРИИМСТВО



улыбка



открытые  
жесты



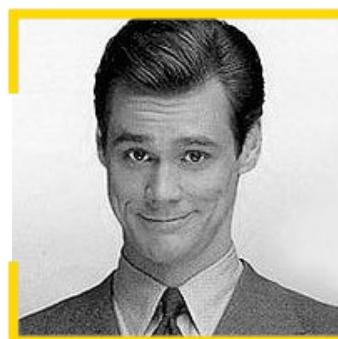
визуальный  
контакт



открытая  
поза



шаг  
навстречу



кивок, как подтверждение  
того, что ты увидел гостя



не собирайтесь  
кучками, теряя из  
внимания гостей



Не облакачивайся  
на мебель, стены и  
пр.



выбери точку  
наблюдения, откуда  
тебе виден весь зал

## ГОСТЕПРИИМСТВО

**Быть гостеприимным - это следовать принципу SERVICE**

**S** - SMILE УЛЫБАЕМСЯ

**E** - EYE CONTACT ЗРИТЕЛЬНЫЙ КОНТАКТ

**R** - RECOGNIZE ЗНАЕМ

**V** - VOICE ТОН ГОЛОСА

**I** - INFORMED ИНФОРМИРУЕМ

**C** - CARE ЗАБОТИМСЯ

**E** - EXCEED ПРЕДВОСХИЩАЕМ

Мы всегда искренне и доброжелательно УЛЫБАЕМСЯ в момент нахождения в гостевом зале, при общении с Гостем как во время его визита в ресторан, так и во время разговора по телефону

Мы всегда поддерживаем ЗРИТЕЛЬНЫЙ КОНТАКТ при общении с Гостем и не поворачиваемся спиной в момент нахождения в зале

Мы ЗНАЕМ наших Гостей и их предпочтения, используем имя Гостя и избегаем обезличенного общения во время разговора

В момент общения с Гостем тон нашего ГОЛОСА всегда соответствует динамике сервиса и атмосфере ресторана, демонстрирует уважение

Мы всегда проявляем инициативу в общении с Гостем, ИНФОРМИРУЕМ обо всех изменениях, времени ожидания, специальных предложениях и программе лояльности

Мы всегда ЗАБОТИМСЯ о наших Гостях, задаем правильные вопросы и всегда находим ответы на вопросы Гостей

Мы всегда ПРЕДВОСХИЩАЕМ ожидания и ОПЕРЕЖАЕМ вопросы и просьбы наших Гостей

## СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРОСЬБЫ

– ПРОСЬБЫ, КОТОРЫЕ ВЫХОДЯТ ЗА РАМКИ ОПИСАННЫХ ПРАВИЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ, НО НЕ ПРОТИВОРЕЧАТ ИМ

Например, подогреть сок, сделать салат без лука, пересадить за стол с розеткой, сделать одно блюдо на двоих и принести дополнительные тарелки. Уверены, в твоей практике даже за один день работы накопится пара-тройка собственных примеров!

Поэтому важно, чтобы ты точно знал, как действовать, когда гости озвучивают свои специальные просьбы.



### ШАГ 1

Внимательно  
выслушай  
просьбу

### ШАГ 2

Если просьба **НЕ**  
противоречит политике  
компании, стандартам,  
закону и т.п., выполни  
ее максимально  
быстро и любезно:

*«Да, конечно, сейчас  
мы все сделаем».*

**ПОМНИ:** если ты не уверен в том, можешь ли ты  
удовлетворить данную просьбу Гостя – обратись  
за советом к менеджеру, скажи  
Гостю: «Подождите минутку, я сейчас  
уточню, что мы можем сделать».



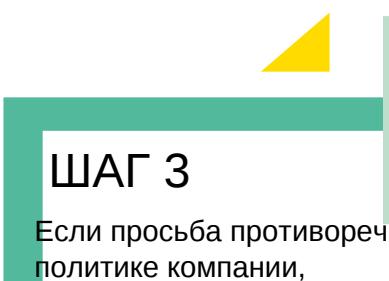
### РЕШАЕШЬ САМОСТОЯТЕЛЬНО

Подать дополнительные  
приборы (хлеб, элементы  
сервировки)  
Приставить  
дополнительный  
стул  
Разрезать блюдо  
  
Подогреть напиток  
Приготовить блюдо по  
спец. заказу (только после  
, как уточнишь на кухне или  
в баре, что у них есть  
возможность это сделать)



### ШАГ 3

Если просьба противоречит  
политике компании,  
стандартам, закону и т.п.,  
то извинись и сообщи  
гостю, что не сможешь  
удовлетворить просьбу.  
Кратко объясни причину в  
вежливой, доступной и  
убедительной форме.  
Обязательно предложи  
Гостю другой вариант,  
который не противоречит  
всему вышеперечислен-  
ному



### ШАГ 4

Если Гость по-прежнему  
настаивает на  
удовлетворении просьбы,  
извинись и  
сообщи, что ты  
не уполномочен  
принимать такое решение  
самостоятельно, и обязан  
привлечь к данной  
ситуации  
менеджера:

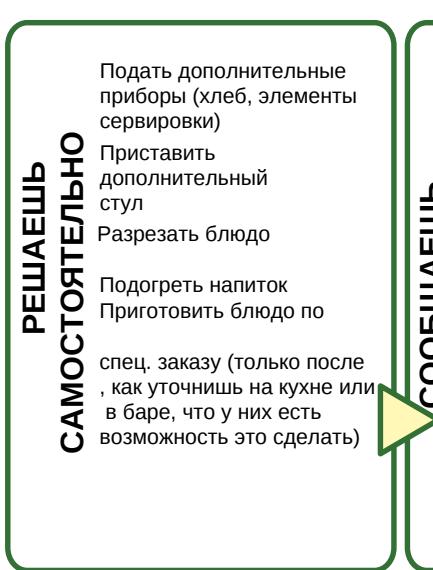
*«К сожалению, я  
не уполномочен  
принимать такие  
решения, я сейчас  
приглашу менеджера  
(администратора) и Вы  
обсудите с ним  
сложившуюся ситуацию»*

### СООБЩАЕШЬ МЕНЕДЖЕРУ

ЕСЛИ ГОСТЬ ПРОСИТ:  
Лекарство (ни в коем  
случае не дайм, ведь у  
гостя может быть  
непредсказуемая реакция  
организма)  
 вызвать такси  
  
сделать музыку  
тише/громче  
включить освещение в зале  
сделать кондиционер  
тише/сильней,  
включить/выключить  
  
Пересадить гостя за более  
удобный стол (здесь может  
помочь хостес)

### ПРИГЛАШАЕШЬ МЕНЕДЖЕРА

Если кто-либо из Гостей  
попросил у тебя «Книгу  
отзывов и предложений»  
даже если он говорит, что  
хочет написать одно лишь  
добро).  
  
Если какой-либо человек  
предъявляет удостоверение  
проверяющей инстанции и  
просит выполнить  
какое-либо действие:  
снять отчёт с кассы,  
сообщить информацию о  
выручке, о заработной  
плате и т.д.



## ПРИЯТНЫЕ МЕЛОЧИ - MUST HAVE

– ЭТО ПРОЯВЛЕНИЕ ЗАБОТЫ О ГОСТЯХ; ЭТО ТО, ЧТО ТЫ СОВЕРШАЕШЬ ДО ТОГО, КАК ГОСТИ ПОПРОСЯТ. СОЗДАВАТЬ ПРИЯТНЫЕ МЕЛОЧИ В НАШЕМ РЕСТОРАНЕ - MUST HAVE.

ЗАБОΤИТЬСЯ ВАЖНО О КАЖДОМ ГОСТЕ, ВНЕ ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, НА ТВОЕЙ ПОЗИЦИИ ОН НАХОДИТСЯ ИЛИ НА ПОЗИЦИИ ТВОЕГО КОЛЛЕГИ.

Наблюдай за гостями, ведь каждую специальную просьбу можно предупредить и первым сделать шаг навстречу. Всегда находи время для заботы о гостях. Это легко, а ещё приятно тебе и гостям.

**Вот несколько самых распространенных, но от этого не менее приятных моментов:**

- 1** находясь у входа, открыть гостю дверь
- 2** сделать комплимент, если это уместно
- 3** занять ребёнка пока родители завтракают/обедают/ужинают
- 4** помочь снять верхнюю одежду, отнести вещи в гардероб
- 5** беременной девушке принести дополнительную подушку, плед
- 6** если гость не знает, как добраться в какое-либо место города, распечатать ему карту или выдать схему проезда к ближайшей парковке
- 7** реагировать на температуру в зале: если чувствуете что холодно/жарко - спросить у гостей комфортно ли им. Если холодно предложить плед и горячий напиток, если жарко попросить менеджера сделать кондиционер похолоднее, принести дополнительный лёд к напиткам
- 8** успокоить гостя, уронившего продукт/разлившего напиток, убрать упавшее/помочь пересесть за другой стол
- 9** если видишь, что гость плачет, принеси стакан воды и салфетки, аккуратно поставь на стол
- 10** если ты заметил, что гость с ноутбуком, разместить за столом, где есть розетка, показать гостю где она
- 11** менеджер – если вы знаете что гости бронируют стол для особенного мероприятия, рассказать, что можно по-особенному украсить стол (поставить свечи для романтического ужина и т.д.)
- 12** кондитеры – написать на тарелке с десертом приятные слова по какому-либо поводу (с годовщиной, с рождением сына, приносим извинения (при решении сложной ситуации) и подписать имя гостя)
- 13** Помочь справиться с пятном на одежде в уборной
- 14** Прогреть одежду перед уходом гостей в зимнее время
- 15** В дождь проводить гостя до машины/такси с зонтом или если гость хочет прогуляться, предложить взять зонт с собой
- 16** предложить донести до машины цветы/подарки. Обсушить стебли цветов, если они стояли в вазе

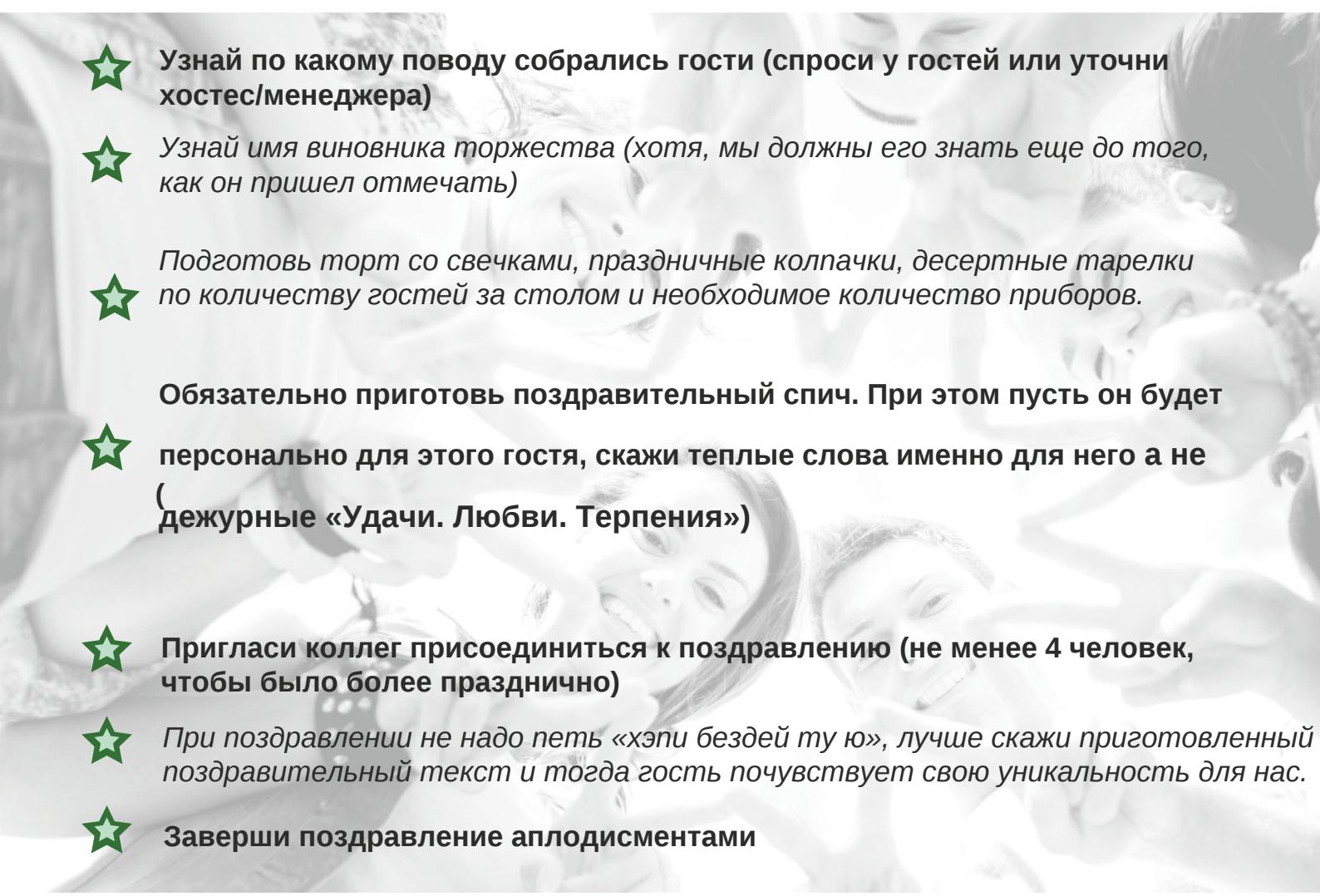
Это далеко не полный список! Твоя задача составить свой собственный, опираясь на опыт наставников и свою практику. Однако, важно помнить, что сам по себе список пользы тебе не принесет.

**ВАЖНО СОЗДАВАТЬ ПРИЯТНЫЕ МОМЕНТЫ И АТМОСФЕРУ ЗАБОТЫ, А НЕ ПРОСТО ЗНАТЬ КАК ЭТО ДЕЛАЕТСЯ**

## СОБЫТИЯ

## ГОСТЕПРИИМСТВО

МЫ НИКОГДА НЕ ЗАБЫВАЕМ ПОЗДРАВИТЬ СВОИХ ГОСТЕЙ С ВАЖНЫМИ СОБЫТИЯМИ, ВЕДЬ ЭТО УНИКАЛЬНАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ ПОКАЗАТЬ ГОСТЯМ КАМЫ ИХ ЦЕНИМ и СОЗДАТЬ ДЛЯ НИХ ПРИЯТНОЕ ВОСПОМИНАНИЕ!

- 
- ★ Узнай по какому поводу собрались гости (спроси у гостей или уточни хостес/менеджера)
  - ★ Узнай имя виновника торжества (хотя, мы должны его знать еще до того, как он пришел отмечать)
  - ★ Подготовь торт со свечками, праздничные колпачки, десертные тарелки по количеству гостей за столом и необходимое количество приборов.
  - ★ Обязательно приготовь поздравительный спич. При этом пусть он будет персонально для этого гостя, скажи теплые слова именно для него а не (дежурные «Удачи. Любви. Терпения»)
  - ★ Пригласи коллег присоединиться к поздравлению (не менее 4 человек, чтобы было более празднично)
  - ★ При поздравлении не надо петь «хэпи бездей ту ю», лучше скажи приготовленный поздравительный текст и тогда гость почувствует свою уникальность для нас.
  - ★ Заверши поздравление аплодисментами

АЛЕКСАНДР,

От всей команды ресторана «\_\_\_\_\_» поздравляем Вас с днем рождения.

Пусть впереди будет больше поводов радоваться, больше решений, которыми вы будете гордиться, и больше моментов, которые захочется запомнить.

Спасибо, что выбрали провести этот вечер с нами — для нас это особая честь.

А сейчас самое время загадать желание и задуть свечи. Пусть у мечты будет не только имя, но и смелость стать реальностью.  
С праздником!

## СОБЫТИЯ

## ГОСТЕПРИИМСТВО

МЫ НИКОГДА НЕ ЗАБЫВАЕМ ПОЗДРАВИТЬ СВОИХ ГОСТЕЙ С ВАЖНЫМИ СОБЫТИЯМИ, ВЕДЬ ЭТО УНИКАЛЬНАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ ПОКАЗАТЬ ГОСТЯМ КАМЫ ИХ ЦЕНИМ и СОЗДАТЬ ДЛЯ НИХ ПРИЯТНОЕ ВОСПОМИНАНИЕ!

- 
- ★ Всех постоянных гостей мы обязательно поздравляем с днем рождения и другими праздниками по телефону, либо сообщением в мессенджеры
  - ★ В день рождения постоянным гостям и VIP- персонам, даже если этот праздник именинник отмечает не в нашем ресторане, отправь курьером подарок – букет цветов, бутылку вина, торт и пр. приятные подарки, предварительно связавшись с гостем и уведомив его о том, что мы хотим отправить небольшой подарок в честь дня рождения и в знак нашего уважения и благодарности, что гость остается нам предан и часто нас посещает и утонив, когда имениннику будет удобно его принять ,  
★ Сопроводи подарок открыткой, подписанной от руки с небанальными пожеланиями, подобранными именно для этого гостя, напиши теплые слова именно для него

Добрый день, [Имя].  
Это [Имя сотрудника], ресторан «\_\_\_\_\_».

Мы знаем, что сегодня у Вас особенный день, и не могли не позвонить, чтобы лично поздравить Вас с днём рождения.  
Желаем Вам легкого года, в котором есть радость от пути, ясность в целях и время для всего, что по-настоящему важно.  
Спасибо, что Вы с нами — для нас это всегда большое удовольствие.  
Пусть желания не теряют направления, а возможности всегда находятся вовремя.  
С праздником Вас!

## ПРО СЕРВИС

Сейчас уже невозможно отрицать установившийся тренд:  
**БОЛЕЕ УСПЕШНЫ ТЕ, КТО ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ХОРОШИЙ СЕРВИС.**

Сервис, выстроенный «глазами гостя» – с максимальным пониманием его потребностей, с учетом его ожиданий, со стремлением сделать человека более счастливым.

*Вот, что ТЕБЕ необходимо делать ЕЖЕДНЕВНО, чтобы создавать действительно хороший сервис в ресторане:*



**1**

Обслуживай гостей **как,бы ИМ** хотелось, чтобы их обслужили, сумей предложить гостю то, что любит именно он и что нравится именно ему, а не тебе, шеф-повару или то, что **НУЖНО** продать. «Продайте мне меня»



**2**

Стремись помочь гостю в любой ситуации. Если у гостя возник вопрос, и ты не знаешь, как на него ответить - заверь его, что ты сейчас же узнаешь ответ или привлечешь менеджера для помощи.



**3**

Воспринимай гостей как **самых лучших друзей**: общайся с ними, не бойся их, благодари их. И они вернутся к нам снова и снова. Ведь всегда хочется вернуться туда, где тебе рады и где тебя ждут.



**4**

Настоящий сервис складывается из мелочей, порой совсем незаметных (взгляд, слово, пропущенный сигнал гостя и т.п.)



**5**

Смотри и улыбайся. Когда ты смотришь на гостя - ты не просто принимаешь заказ, ты его слушаешь, демонстрируешь свою искреннюю заинтересованность. Когда ты улыбаешься – ты даришь радость и хорошее настроение гостю.

Научись замечать эти мелочи - и станешь настоящим профессионалом своего дела.

Один из главных принципов нашей работы: "Мы все - одна команда". Только вместе мы можем справиться с любой задачей и ситуацией. Именно поэтому в работе мы руководствуемся командными правилами

## ОБЩИЕ ПРАВИЛА



## ОБЩИЕ



**Мы приходим  
на работу  
вовремя!**

### Правило пунктуальности

Как известно, гостеприимный сервис складывается из мелочей. Поэтому очень важно ничего не упустить, подготовить предстоящую смену максимально тщательно. Именно поэтому так важно приходить на работу вовремя! Потому что опоздание даже на 15 минут неизбежно приводит к суете, спешности и нервозности. Даже если ты сам успеешь всё подготовить, твоё опоздание может навредить работе команды.

Поэтому, если вдруг ты понимаешь, что тебе придется опоздать, обязательно позвони и предупреди менеджера не меньше чем за 30 минут! При этом не пиши сообщение. Его легко пропустить или прочитать слишком поздно!

### Посещение мероприятий

Тебе предстоит обязательно посещать запланированные мероприятия: генеральная уборка, инвентаризация.

Также тебе нужно будет обязательно посещать обучающие мероприятия (тренинги, лекции, дегустации, семинары).

Расписание составляет people-менеджер или руководитель ресторана и его всегда можно найти на доске информации.



**Мы посещаем  
все  
мероприятия!**

### Общие принципы нашей работы



**Всегда безупречно.**

В нашей работе нет мелочей. Мы заботимся о комфорте наших гостей и обращаем внимание даже на, казалось бы незаметные нюансы: как посмотрел, что сказал гость, удобно ли ему.



**Всегда вкусно и всегда  
стандартное  
качество.**

Не важно, в какое время дня пришел гость: мы всегда подаем свежие, аппетитно выглядящие блюда, соответствующие единым стандартам.



**Мы все - одна команда.** Помни - ты работаешь не на нас, а вместе с нами.

**МЫ ХОРОШИ НАСТОЛЬКО,  
НАСКОЛЬКО ХОРОШИ ЛЮДИ, ИЗ  
КОТОРЫХ СОСТОИТ НАША  
КОМАНДА.**



**Мы работаем всегда с улыбкой и  
хорошим настроением.** Ведь именно этого ждут наши гости от обслуживания. Да и в хорошем настроении гораздо легче работается.

## ОБЩИЕ

### Правила взаимодействия

У каждого из нас есть ответственность за КОМАНДНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ. Нет "их, его, ее" ошибок, есть "НАШИ"

Новички - полноправные члены КОМАНДЫ с первого дня

Мы всегда рядом, не бросим коллег

Правила взаимодействия = основа формирования гостеприимной атмосферы



Чтобы всё получалось отлично, нам важно ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ друг с другом

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ предполагает активный обмен информацией

Чтобы постоянно двигаться вперёд, мы ДОГОВАРИВАЕМСЯ, а не упираемся

**T – Together** (вместе)  
**E – Everybody** (каждый)  
**A – Achieves** (достигает)  
**M – More** (большего)

В своей работе мы руководствуемся принципом **Мышности.**

**Мышность** – это состояние людей, когда каждый становится носителем очень ценных, достойных мыслей о том, что вместе мы огромная сила

## Правила санитарии.

## ОБЩИЕ ПРАВИЛА

### Обязательно наличие медицинской книжки.

Мы заботимся о безопасности и здоровье наших гостей, поэтому каждый сотрудник ежегодно проходит плановое медицинское обследование (согласно ст.69 и 213 ТК РФ). Если у тебя нет медицинской книжки - это необходимо исправить. Для этого обратись к менеджеру. Для получения медицинской книжки тебе предстоит не только медицинская комиссия, но и лекция о санитарии для работников «Общепита» (1 раз в 2 года). После получения медицинской книжки - сдай ее менеджеру, как того требует законодательство



### Соблюдай чистоту рук.

Чистота рук - это не просто требование и прихоть. Это важный элемент гигиены в ресторане!  
Когда мыть руки? Постоянно! Перед выходом на рабочее место, после посещения туалета, после курения, если ты чихнул (закашлялся и т.п.), поднял что-то с пола и после каждой производственной операции (вытер стол, убрал грязную посуду, рассчитал Гостей и т.п.). Первое время тебе предстоит постоянно себе об этом напоминать, но очень скоро мытье рук войдет в привычку!



### Соблюдай чистоту рабочей одежды.

Ресторан - как операционная. Поэтому важно, чтобы твоя форма всегда была чистой, выглаженной, соответствующей стандартам. Твоя форма является санитарной одеждой и используется только для работы. Нельзя выходить в ней на улицу, курить, в туалет. Для всего этого воспользуйся одноразовым халатом.



### Минимум украшений.

Обручальное кольцо (гладкое, без камней), небольшие серьги (с надежной застежкой). Под украшениями скапливаются бактерии. Это опасно (!) для здоровья гостей! Кроме того, во время работы они могут тебя травмировать.



### Аккуратная работа с подносом.

Напитки устанавливают на подносе только в один ряд! Нельзя ставить друг на друга Чашки/блюдца и строить из них пирамиду. Это небезопасно.



### Антисперсант – пользоваться им ОБЯЗАТЕЛЬНО

Еда не терпит соседства с «несъедобными» запахами. Поэтому нельзя использовать парфюм и дезодоранты с ярким ароматом, лучше использовать только антисперсант - это важная и необходимая деталь личной гигиены. Подбери тот, который действительно работает для тебя и всегда имей его при себе.



**Аккуратная прическа.** Длинные волосы убраны в гладкую прическу (гладкий хвост, коса, «ракушка», другие виды гладких укладок). Важно, чтобы волосы плотно прилегали к голове и не падали на глаза и плечи - иначе есть большой риск попадания волос в блюда гостей! Юноши гладко выбриты либо с аккуратной, ухоженной бородой.



### Ногти - короткие, аккуратные, чистые.

Под длинными ногтями скапливаются бактерии, это опасно для здоровья гостей. Цвет лака может быть только

пастельным, нейтральным. Пусть твоим главным украшением будет УЛЫБКА :)



**Руки.** Не прикасайся к готовым блюдам руками. Для этого можно использовать специальные приспособления (одноразовые перчатки, щипцы). Также нельзя прикасаться руками к рабочим поверхностям приборов для гостей и кубикам льда для напитков. Бокалы

берем за ножки, стаканы и другую барную посуду - за нижнюю часть, не прикасаясь к «зоне гостя»



### На рабочем месте - только рабочие инструменты.

Личные вещи на рабочем месте запрещены (игрушки, расчески, мобильные телефоны), потому что они могут стать источниками бактерий и микробов.

Все-таки на работе личным вещам не место :) Если тебя беспокоит сохранность ценных вещей - передай их на хранение менеджеру.

*Соблюдение всех правил поможет тебе легко справляться с поставленными перед тобой задачами и позволит избежать возникновения различных нестандартных ситуаций с гостями!*

## НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ

- это недовольство, жалоба или претензия гостя, которая появилась из-за того, что мы не оправдали ожидания наших гостей (вспомни теорию ожиданий).

Гости чувствуют разочарование, а мы испытываем трудности в работе.

### Что же делать?

**Во-первых**, нужно относиться к любой подобной ситуации, как к возможности стать лучше! Не ошибается, как известно только тот, кто ничего не делает! А наша сила в том, что мы готовы признавать свои ошибки и работать над их устранением

**Во-вторых**, в сложившейся ситуации сложно не только нам, но и нашим гостям, ведь такие ситуации происходят, когда гость получил не совсем то, что ожидал.

И вот есть гость, есть мы, а между нами сложная ситуация, которую необходимо решить, Гость без нас точно не справится!

**В-третьих**, безвыходных ситуаций не бывает и, если выполнить все 4 действия из алгоритма работы со сложной ситуацией, очень велик шанс на исправление положения в позитивную сторону.

### Но, прежде чем разбирать алгоритм работы с нестандартной ситуацией, давай подумаем как можно ее предотвратить



1

**Соблюдай стандарты** обслуживания, которые ты держишь в руках. Это позволит тебе свести претензии гостей к минимуму.



2

**Следи за подачей блюд и напитков.** Если ты видишь, что блюдо не так выглядит, в нем отсутствует какой-то ингредиент, объем напитка не соответствует стандартному - не надейся на то, что гость этого не заметит. Лучше обрати внимание сотрудников кухни или бара на недочеты и попроси их исправить.

4

**Внимательно слушай гостей**, особенно когда принимаешь заказ. Повторяй заказ чтобы избежать претензий по-поводу неправильности или неточностей в заказе.

3

**Контролируй чистоту** и порядок столовых приборов, столов и всех остальных мест, которые находятся в зоне видимости гостей. Если на полу ты видишь мусор, столовый прибор, на стакане разводы, стол не вытерт - не проходи мимо, исправь ситуацию.

5

**Запрашивай у гостей обратную связь.** Во время обслуживания ты несколько раз подходишь к столику, поэтому достаточно просто поинтересоваться, удобно ли гостям, понравилось ли блюдо /напитки.

6

**Держи гостей в поле зрения**, даже если ты обслуживаешь в этот момент другой столик. Всегда можно посмотреть в сторону остальных гостей, которых ты обслуживаешь. Так ты можешь убедиться в том, что у остальных все в порядке или увидеть, что им что-то нужно.

## НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ

## ПРИМЕРЫ СИТУАЦИЙ С КОТОРЫМИ ТЫ МОЖЕШЬ СТОЛКНУТЬСЯ

## Гостям не нравятся наши новшества

- «Что вы мне суете ваше новое меню? Не нужно оно мне!»
- «Прежние блюда были гораздо вкуснее. Эти совсем не то»

## Гостей не устраивает состав блюд и напитков

- «Налейте мне полный стакан пива, я вам не за пену плачу!»
- «Мне надо вот такое мороженое, но без орешков и фруктов»

## У Гостей был в прошлом негативный опыт

- «Сдачу мне побыстрее принесите!»
- «На этот раз вы фреш соком не разбавляли?»

## Гостей не устраивает скорость обслуживания

- «Когда уже принесут горячее?!»
- «Сколько уже можно ждать? Когда у нас примут заказ?»

## Гостей не устраивает правильность исполнения заказа

- «Я не такой шашлык заказывала!»
- «Я же заказывала без соуса!»

## Гостей не устраивает то, что в наличии нет каких-то позиций (стоп-лист)

- «Я специально пришла, чтобы заказать именно этот десерт, а вы мне другие предлагаете!»
- «Как это нет? Всегда есть, а сегодня нет?!»

## Претензия или проблемы на этапе расчета

- «Я не брала второй чайник чая!»
- «Как это карта не прокатывается? Неделю назад все было нормально!»

## Гости не устраивает атмосфера в заведении

- «Почему у вас так душно?!»

## Гость высказывает претензию по поводу бронирования столика

- «Я вам вчера звонила и бронировала столик на троих на 19-00»
- «Давайте я вам денег дам, а вы нам найдете столик. И плевать на очередь»

## Претензии эмоционального характера

- «Мне ничего не надо. Я вас сам позвову»
- «А что, у вас уже не принято улыбаться Гостям?»

## ДЕЙСТВИЯ НАПРАВЛЕННЫЕ НА ПРОФИЛАКТИКУ НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЙ

СОБЛЮДАТЬ СТАНДАРТЫ РАБОТЫ

ПОДДЕРЖИВАТЬ АТМОСФЕРУ ГОСТЕПРИИМСТВА

ГОТОВИТЬСЯ К ПИКОВЫМ ЧАСАМ

РАССТАВЛЯТЬ ПРИОРИТЕТЫ В РАБОТЕ

## НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ

### КАК ПРАВИЛЬНО РЕАГИРОВАТЬ НА НЕДОВОЛЬСТВО ГОСТИЯ:

**1**

**Воспринимай каждую жалобу серьезно.** Если гость выражает претензию, жалуется - значит для него это важно! А значит важно для нас!

**2**

**Стремись помочь, а не оправдаться.** Претензия гостя - это просьба о помощи (хотя не всегда она будет по своей форме походить на просьбу), а не призыв к объяснению причин нашей ошибки.

**3**

**Контролируй свои эмоции.** Профессионал в любой ситуации ведет себя достойно

**4**

**Доверяй гостю и не ставь под сомнение его слова.** Даже если тебе кажется, что в его словах, по твоему мнению, есть неправда. Не забывай, что правда у каждого своя, и, возможно, со стороны гостя ситуация выглядит именно так, как он ее описывает. Для нас главное - комфорт наших гостей

**5**

**Не принимай все жалобы на свой счет.** Это позволит тебе сосредоточиться на решении проблемы, а не на оправданиях.

**6**

**Если в процессе разбора претензии тебе требуется помочь коллег - обращайся к менеджеру/управляющему, т.е. к тому, кто имеет больше полномочий, чем есть у тебя.**

**7**

**Если гость высказывает претензию, не нужно ему говорить о том, что другим гостям нравится и что другие гости никогда на это не жаловались.** Гостю это совершенно не интересно. Кроме того, это может разозлить его еще больше.

**8**

**Не используй юмор в процессе работы с претензией.** Шутка может заставить гостя подумать, что мы не воспринимаем всерьез его жалобу. Юмор в подобной ситуации может еще больше его разозлить.

**9**

**Любую ситуацию всегда завершай позитивом.** Нам важно, чтобы гости помнили только хорошее. Обязательно скажи добрые слова, поблагодари гостя за обратную связь.

### ЗАПРЕЩЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПРИ РАБОТЕ В НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЯХ:

**1**

**Напрямую отрицать слова Гостя**



**2**

**Подвергать сомнению обоснованность слов Гостя**



**3**

**Игнорировать недовольство Гостя**



**4**

**Не давать Гостю возможности выразить свое недовольство**



**5**

**Ссылаясь на правила, обстоятельства**



## НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ

### АЛГОРИТМ РАБОТЫ В НЕСТАНДАРТНОЙ СИТУАЦИИ: BLAST

**1 Believe**  
**ПОВЕРЬ**



**2 Listen**

**ВЫСЛУШАЙ**



**3 Apologize**

**ИЗВИНИСЬ**

**4 Solve**

**ПРИМИ МЕРЫ**



**5 Thank**  
**ПОБЛАГОДАРИ**



Первое, что нужно сделать для решения проблемы – поверить гостю. Поверить, что все, что он говорит - абсолютная правда, потому что с его стороны именно так и есть. Мы не всегда можем увидеть ситуацию глазами другого человека. Только поверив гостю, ты искренне захочешь ему помочь. Без доверия ты просто будешь выполнять инструкцию, гость будет чувствовать твою неискренность по отношению к нему и неискренность в желании помочь ему в решении возникшей проблемы.

Прислушивайся к фактам и чувствам  
Покажи гостю,

что ты действительно заботишься о нем

Смотри гостю в глаза

Слушай так, чтобы гость понял, что он важен для тебя  
Дай гостю

понять, что данная ситуация это НЕ НОРМА для нас

*"Я вас понимаю, так действительно не должно было произойти!"*

Искренне извинись за причиненные неудобства

Не оправдывайся  
(«Я не успел...», «Я не знал...» и т.д.)

Не перекладывай ответственность  
(«Это не я виноват» и т.д.)

*"Мне очень жаль, что сложилась подобная ситуация, я приношу свои извинения!"*

Определи, находится ли решение данной ситуации в рамках твоей Комpetенции.

Немедленно сообщай менеджеру о любой ситуации, даже если тебе кажется, что она незначительная или тебе кажется, что ты успешно ее разрешил.  
Будь искренним в желании помочь гостю.  
Сообщи гостю, что

собираешься сделать и выполнить максимально быстро

Гостя, за то, что он указал нам нашу ошибку и предоставил возможность ее исправить

*"Спасибо Вам, что даёте нам обратную связь, тем самым помогая Развиваться и совершенствоваться. Для нас это очень важно!"*

*" Я немедленно приглашу менеджера для решения данного вопроса, прошу Вас подождать буквально 1 минуту!"*

## НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ

### ПРИМЕРЫ РЕАГИРОВАНИЯ НА РАСПРОСТРАНЕННЫЕ НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ

ПОЧЕМУ ТАК ДОЛГО НЕ ПРИНОСЯТ ЗАКАЗ?

<b>НЕТ</b>	«Сегодня много Гостей, поэтому кухня не успевает». Гостю совершенно неинтересно знать о наших проблемах, он хочет знать только то, когда ему принесут ЕГО блюдо
<b>ДА</b>	«Я приношу свои извинения за то, что заставили Вас так долго ждать. Я принесу Вам блюдо уже через 3 минуты». Если ожидание было слишком долгим следует угостить гостя этим блюдом в качестве извинений. Если блюдо задерживается, следует честно сообщить об этом гостю, а не прятаться, и предложить комплиментом что-то из закусок

У ВАС САЛФЕТКИ/ (ЗУБОЧИСТКИ ЗАКОНЧИЛИСЬ)

<b>НЕТ</b>	(недовольным тоном) «Сейчас принесу». Это твоя работа и ответственность - замечать, полностью ли укомплектован стол необходимыми принадлежностями
<b>ДА</b>	«Спасибо, что сказали. Сейчас принесу Вам салфетки»

ПОЧЕМУ МЯСО ТАКОЕ ЖЕСТКОЕ?

<b>НЕТ</b>	«Никто не жаловался. Всем нравится». Гостя не интересует мнение других Гостей, ему важно знать, почему его блюдо не соответствует его ожиданиям, и что мы сделаем для исправления ситуации
<b>ДА</b>	«Мне жаль, что Вам не понравилось блюдо. Разрешите, я отнесу его на кухню, чтобы определить причины жесткости мяса. Сразу уточни у гостя, хочет ли он, чтобы блюдо приготовили заново или лучше предложить ему что-то другое из меню? Приношу наши искренние извинения? Располагаете ли временем, чтобы мы смогли приготовить блюдо заново? Нам потребуется 20 минут. Или я могу предложить вам альтернативу из нашего меню?»

КАК ТАК - НЕТ СВОБОДНЫХ СТОЛИКОВ?

<b>НЕТ</b>	«Все столы уже заказаны. Ничем не могу помочь». В следующий раз этот Гость к нам уже вряд ли придет, ведь сегодня ему оказали такой "радушный" прием.
<b>ДА</b>	«Как жаль, что Вы не забронировали столик заранее. Сейчас я посмотрю, что я могу для вас сделать (прроверь столы на пречеке, оцени через какое время стол может освободиться и сколько времени потребуется на его пересервировку, если стол скоро освободится, предложи гостям места у бара, пока подготавливают стол или предложи позвонить им, как только стол освободится). Стол освободится через 15 минут, могу я предложить вам на это время расположиться за барной стойкой и открыть вечер аперитивом или лучше позвонить вам, когда стол будет свободен? Если обещали позвонить, обязательно позвоните! Даже если стол не освободился, как вы ожидали, предупредите гостей, чтобы они смогли спланировать вечер в другом месте.»

ПОЧЕМУ КО МНЕ ТАК ДОЛГО НЕ ПОДХОДИТ ОФИЦИАНТ? / ПОЧЕМУ ВЫ ТАК ДОЛГО НЕ ПОДХОДИТЕ? / ПОЧЕМУ Я ДОЛЖЕН ВАС ДОЛГО ЖДАТЬ?

<b>НЕТ</b>	«Я обслуживала другие столики». Гостя не интересует твоя занятость другими Гостями и делами. Гость хочет внимания к своей персоне.
<b>ДА</b>	«Прошу прощения за ожидание. Я полностью в Вашем распоряжении».

МНЕ ОЧЕНЬ НРАВИЛОСЬ ИМЕННО ЭТО БЛЮДО, А СЕЙЧАС ЕГО НЕТ В МЕНЮ

<b>НЕТ</b>	«К сожалению, его уже нет в меню». Гость это уже понял и расстроился. Сейчас важно сделать все от тебя зависящее, чтобы поднять его настроение и найти замену его любимого блюда.
<b>ДА</b>	«Да, действительно, раньше в меню это блюдо было ... Зато сейчас у Вас есть возможность попробовать новую версию этого блюда/ Я рекомендую Вам попробовать ...»

МНЕ КАЖЕТСЯ, ЧТО ВЫ ПРИНЕСЛИ КОКТЕЙЛЬ БЕЗ АЛКОГОЛЯ/ БЕЗ КАКОГО-ТО ИНГРЕДИЕНТА

<b>НЕТ</b>	«Не знаю, не я же его делал(а)»
<b>ДА</b>	«Жаль, что у Вас сложилось такое впечатление. Наши бармены готовят коктейли, полностью следуя технологии. Если коктейль не пришелся вам по вкусу, позвольте мне убрать его приготовить для вас что-то более подходящее?» Если коктейль гостю не нравится, следует его переделать или предложить другой вариант.

ВИНО КАКОЕ-ТО КИСЛОЕ

<b>НЕТ</b>	«Кислое? Вам просто показалось». Гость не просит тебя делать оценку его ощущений. Он хочет удостовериться в качестве вина.
<b>ДА</b>	Это сухое игристое вино с характерной для этого сорта небольшой кислотностью, легкий, освежающий, очень тонкий вкус, который отлично подходит к вашему блюду, но если вам оно не подходит, я приглашу сомелье, он подберет вино, более соответствующее вашим вкусовым предпочтениям». При приеме заказа необходимо описывать вкусовые характеристики блюд и напитков (это обязанность и ответственность официанта/сомелье), чтобы гость понимал что заказывает и не последовало отказа. Если вино не понравилось, следует его заменить.

# Типология Гостей



## АКТИВНЫЙ

Такой человек по своему темпераменту относится к сангвинику или холерику. Он будет забрасывать вас вопросами, энергично жестикулировать, громко разговаривать и громко смеяться. Расспросит вас обо всем – начиная от сезонных скидок и заканчивая составом всех напитков.

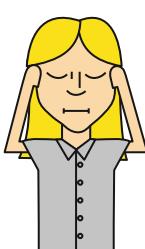
- Нужно вести себя уверенно и спокойно, демонстрируя энергичность и готовность ответить на все вопросы немедленно, четко и по существу. Ваши ответы должны быть информативными, ведь такому человеку хочется сразу представить себе общую картину, узнать все плюсы и минусы, неважно, идет ли речь о стрижке или покупке абонемента в солярий.
- В зависимости от настроения гостя вам придется либо очень внимательно слушать, изображая и мимикой, и жестами глубочайший интерес ко всему склонному, либо говорить, активно, энергично, увлекательно.
- Мнение такого гостя обязательно нужно поддержать, в разговоре сделать комплимент, похвалить, неважно, за что. Люди такого типа наименее конфликтны, а если Вы сможете убедить человека, что он сделал самый лучший выбор, он будет приходить к вам снова и снова.
- Не стоит ставить человека в тупик, вызывать на разговоры о личном, углубляться в обсуждение специфической, неинтересной темы.



## ЭКСПЕРИМЕНТАТОР

Такой гость заявляет о себе, едва переступив порог. Как правило, принадлежит к возрастной группе до 25 лет. Модная одежда и прическа, смелые сочетания, необычные формы. Экспериментатор любит пробовать все новое, необычное.

- С первых секунд дать понять, что Вы - настоящий профессионал своего дела и именно Вам можно себя доверить.
- Ведите себя уверенно. Особенно важно внимательно выслушать такого гостя, прежде чем приступить к работе. В то же время, опасно выполнять все безумные требования и пожелания, особенно если Вы понимаете, что результат будет не очень хорошим.
- Ни в коем случае не критикуйте человека! Тактично и ненавязчиво посоветуйте что-нибудь, расскажите о результатах, обо всех минусах и плюсах, приведите реальные примеры, предложите разумную альтернативу.
- Хорошо срабатывает прием «Только вам могу предложить такой эксклюзивный вариант», «только человек с таким великолепным вкусом, как у вас, сможет оценить...».
- Очень важно выстроить общение так, чтобы сам гость был искренне уверен, что ваши советы – это его собственные идеи.



## ТРЕБОВАТЕЛЬНЫЙ

Эти люди считают себя центром земли. У них завышенная самооценка. Они воспринимают только то, что подчеркивает их значимость. Ваша задача:

- Покажите, что вы профи, а ваше мастерство оправдывает все ожидания
- Называйте гостя по имени и отчеству, разговаривайте уважительно.
- Подчеркивайте значимость гостя.
- Демонстрируйте готовность быстро выполнить его требования.
- Не оправдывайтесь и не защищайтесь
- Держитесь уверенно – на равных.



## КОНСЕРВАТОР

Признаки – классический стиль, сдержанность в одежде, прическе, макияже. Консерватор хорошо знает, чего он хочет. Поэтому такой человек сразу объяснит, зачем он пришел.

- Разговаривайте и ведите себя спокойно и сдержанно.
- Очень важно делать все точь-в-точь так, как он просит.
- Во время работы вы можете ненавязчиво поинтересоваться предпочтениями, похвалить выбор, подчеркнуть все плюсы
- Предлагать попробовать что-то новое нужно очень осторожно и аккуратно.



## АГРЕССИВНЫЙ

Изначально такие гости негативно настроены по отношению к окружающим. Они готовы ввязаться в конфликт в любой момент, а общение с Вами вполне могут начать с претензий. Причины для недовольства найдутся всегда, даже если Вы - идеальный мастер. Главное:

- Не спорьте и не перебивайте
- Признайте его право быть недовольным, иметь свое мнение.
- Не повышайте голос, не демонстрируйте свое собственное недовольство.
- Терпеливо выслушайте, предоставьте ему возможность «выпустить пар».
- Не давайте оценку его действиям, высказываниям.
- Помнить, что причина недовольства гостя – не вы и не ваши действия, а внутренняя агрессия самого человека.



## НЕУВЕРЕННЫЙ

Им очень трудно установить свой выбор на чем-то конкретном. Они боятся сделать неверный шаг и ошибиться. Таких людей нужно мягко подводить к их собственному решению с помощью уточняющих вопросов.

- Проявите терпение, не торопите его с выбором
- Внимательно выслушайте, постарайтесь понять, чего хочет гость
- Деликатно подводите гостя к решению, сделайте его выбор очевидным
- Подбадривайте его и проявляйте готовность решать его проблемы
- Держитесь уверенно и задавайте вопросы
- Аргументируйте свое мнение и приводите доводы в пользу данного выбора



## ВСЕЗНАЙКА

Гость, который знает обо всех тенденциях, новинках и специфике работы намного лучше, чем любой специалист. Во всяком случае, он абсолютно уверен в своем превосходстве.

- Всячески демонстрировать уважение к глубоким познаниям гостя. Разговаривайте с гостем так, словно он не просто гость, а настоящий профи, мнение которого для вас невероятно важно и ценно.
- Во время работы поинтересуйтесь его мнением, спросите совет.
- Этот человек при этом зачастую сам не знает, чего он хочет. Вам нужно внимательно выслушать его, а уж потом обсуждать вариант предполагаемой процедуры.
- При прощании обязательно поблагодарите гостя за его критику и советы, скажите, что общение с ним расширило ваш кругозор, вы узнали много полезного.

# ПРИЕМЫ САМОРЕГУЛЯЦИИ

Сохранение доброжелательного, позитивного настроя – важный навык гостеприимного сотрудника. Помните, что мы хозяева своего настроения, и мы можем выбирать, как реагировать на ту или иную ситуацию. Можно научиться бережливо, с наибольшей пользой использовать свои ресурсы.

Освоение навыков саморегуляции можно начать с физиологических методов. Они довольно просты и достаточно эффективны сами по себе.

**Перенос внимания:** любое напряженное состояние (в том числе и чувство сильной усталости) характеризуется концентрацией человека на своих переживаниях. Ощущимое ослабление внутренней напряженности достигается в случае, если вы сумели отвлечься, перенести центр своего внимания с обдумывания, переживания проблемной ситуации

на какой-либо нейтральный предмет или ситуацию.

■ Например, можно перенести фокус внимания на дыхание. Глубоко вздохните и медленно выдохните несколько раз, концентрируясь на процессе дыхания.

■ Переключайте внимание с предмета на предмет, детально рассматривая его.

■ Когда испытываешь эмоциональное напряжение, как правило, зажаты мышцы плеч, целостные мышцы («желваки»). Либо помассируйте эти места, либо напрягите на 7-10 секунд, а затем расслабьте, сосредоточив внимание сначала на ощущении напряженности, а потом – на расслаблении.

1

**Мобилизующие фразы:** у каждого человека свой набор фраз, меняющих состояние. Одна и та же фраза может вызывать совершенно разные эмоции у разных людей. Не обязательно проговаривать эти слова вслух. Они произведут такой же эффект, если их проговорить про себя. Если фразу проговорить несколько раз подряд, то она работает как насос — с каждым разом все сильнее накачивая нужное состояние.

2

Примеры: Я — победитель! Я всегда добиваюсь того, чего захочу! На душе светло и спокойно! Я сильный и добрый! Мне легко! И т.п.

Если Вы поймете себя на том, что сердитесь, задайте себе следующие вопросы: «Я злюсь, значит мне что-то не нравится. Могу ли я изменить то, что мне не нравится? Если да, то мне нужно не сердиться, а подумать, что и как можно сделать, чтобы достичь желаемого. Если не могу или не хочу это изменить, тогда злость не имеет смысла – пустая тратя энергии, которую можно направить туда, где можно что-то сделать. Я хочу научиться принимать ситуацию такой, какая она есть».

3

**Техники с использованием воображения:** если вы чувствуете раздражение от большого потока Гостей, или взаимодействие в конкретном Гостем вызывает негативные эмоции (раздражение, гнев, обиду), то можно создать конструктивный настрой, представив его в приятном, вызывающим умиление или положительные эмоции, образе (например, котика, или белки).

4

**Позитивная переоценка:** Большинство событий в нашей жизни не являются ни плохими, ни хорошими, а заключают в себе и то, и другое. Это, как говорится, с какой стороны посмотреть. Речь идет о сосредоточении на том, что в той или иной ситуации хорошего, и как это позитивное можно использовать. Как только мы находим плюс, негативные эмоции исчезают.

Теперь у вас достаточный арсенал, чтобы сохранять радужные при общении с нашими Гостями в любой ситуации.