



# Основы гостеприимства и правила работы

СЕРВИС-БУК

2026

# Содержание

## ГОСТЕПРИИМСТВО

Введение	3
Гостеприимство	4
Теория ожиданий	6
Гостеприимное поведение	7
Невербальное проявление гостеприимства	8
Принцип SERVICE	9
Специальные просьбы	10
Приятные мелочи — Must Have	11
События	12

## ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ

Про сервис	14
Общие принципы нашей работы	15
Правила взаимодействия	16
Правила санитарии	17

## НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ

Примеры и профилактика	18
Правильная реакция и запрещённые действия	20
Алгоритм работы: BLAST	21
Примеры реагирования	22
Типология гостей	23
Приёмы саморегуляции	25

# Введение

**«Белый мыс» — это место, где традиции, фантазия и страсть встречаются в изысканных винах и оригинальных впечатлениях.**

Это 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**

## СОЗДАЁМ АТМОСФЕРУ

Мы знаем, как много значат 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.

**2**

## РАЗВИВАЕМ ВКУС

Для этого мы учимся, отрабатываем подачу, дегустируем, даём обратную связь. Мы постоянно придумываем новые впечатления, устраиваем дегустации для гостей, чтобы они могли насладиться широчайшей палитрой вкусов.

**3**

## ОКРУЖАЕМ ГОСТЕПРИИМСТВОМ

Мы стремимся окружить гостей гостеприимством с первых секунд: радушно встречаем, запоминаем по имени каждого гостя, вместе с гостями выбираем самое комфортное место для отдыха. И в течение всего времени заботливо, профессионально и внимательно сопровождаем их пребывание.



**Нам важно, чтобы каждый винный горожанин понимал наши ценности, разделял и транслировал их**

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

# Гостеприимство

**Гостеприимство — это НЕ свод требований и правил, созданных непонятно зачем.**

Это про людей, про атмосферу и про успешный бизнес.



**Гостеприимство — это ЗАБОТА о том, насколько хорошо, комфортно, уютно нашему гостю**

**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! Только тогда у нас будет возможность развиваться и становиться 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 для нас выражается в том, что:

### 1

#### РАДУШИЕ И ЗАБОТА

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

### 2

#### ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД

Мы верим, что каждый человек — особенный. Поэтому наша задача — найти для него тот подход, который позволит сделать так, чтобы гостю было хорошо.

### 3

#### ВНИМАНИЕ К ДЕТАЛЯМ

Для нас гостеприимство — это внимание к деталям, это позитивное настроение, с которым мы работаем. Именно поэтому мы создаём гостеприимное пространство.

### 4

#### ГОСТЬ — СМЫСЛ РАБОТЫ

Для нас гость — смысл и цель нашей работы. Каждый день мы делаем всё, чтобы гости получали искреннее удовольствие от того, что выбирают нас.

# Теория ожиданий

Наше отношение к ожиданиям гостей — это постоянное стремление превзойти их, постоянное стремление сделать что-то большее, чем предусмотрено базовым набором стандартов.

Базовый набор есть у всех, поэтому их соблюдение не сделает нас более привлекательными. А гостеприимное отношение, выраженное в том, что **«нам не всё равно»** — делает.

## После посещения гости могут остаться в одном из трёх состояний:

**«-»**

Гости недовольны посещением.  
Мы НЕ оправдали их ожидания

**«0»**

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

**«+»**

Посещение стало настоящим праздником!  
Мы ПРЕВЗОШЛИ их ожидания

### ВАЖНО

Важно не только понимать, с каким настроением гости уходят, но и что они потом делают со своими впечатлениями!

- 1 **Гость в «+»** расскажет об этом 3–5 знакомым. Некоторые из них придут к нам.
- 2 **Гость в «0»** скорее всего не будет делиться впечатлениями — ему нечего сказать.
- 3 **Гость в «-»** расскажет максимальному количеству людей! 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

Если мы следуем принципу «**нам не всё равно**» и стремимся превзойти ожидания гостей, если мы гостеприимно относимся к гостям, работаем в команде — мы обязательно начинаем проявлять гостеприимное поведение:

## В Н И М А Н И Е

**В****ВНИМАНИЕ К ДЕТАЛЯМ**

Будь внимательным ко всему, даже к тому, что на первый взгляд может показаться мелочью. Наблюдательность поможет тебе понять настроение гостя.

**Н****НАСТРОЕНИЕ**

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

**И****ИСКРЕННЯЯ УЛЫБКА**

Улыбайся в зале и за его пределами. Проявляй позитивный настрой в работе с гостями и коллегами.

**М****МЕНЕДЖЕР В ЗАЛЕ**

Важно, чтобы менеджер был в зале — чтобы гостям было спокойно, чтобы они чувствовали, что всё под контролем.

**А****АЛЬТЕРНАТИВА, А НЕ ОТКАЗ**

Если гость просит о чём-то, приложи усилия, чтобы найти решение. Даже если в голову приходит только «нет» — предложи альтернативу!

**Н****НАЗЫВАТЬ ГОСТЕЙ ПО ИМЕНИ**

Спроси «Как я могу к Вам обращаться?», запомни и используй это обращение постоянно. Поделись своим знанием с коллегами.

**И****ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД**

Понимать, что все люди разные, поэтому и обслуживать их нужно с учётом нюансов, находить персональный подход.

**Е****ЕСТЕСТВЕННЫЙ КОНТАКТ ГЛАЗ**

Всегда поддерживай естественный контакт глаз с гостями. При приёме заказа, подаче — взгляд на гостей, не в блокнот.

# Невербальное проявление гостеприимства

Язык тела говорит громче слов. Вот ключевые элементы невербального гостеприимства:

## ✓ **Делай так:**



### **Улыбка**

Искренняя и доброжелательная



### **Открытые жесты**

Руки видны, ладони открыты



### **Визуальный контакт**

Смотри на гостя, не в пол



### **Открытая поза**

Не скрещивай руки на груди



### **Шаг навстречу**

Двигайся к гостю, не жди



### **Кивок**

Подтверждение, что ты увидел гостя

## ✗ **Не делай так:**



### **Не собирайтесь кучками**

Теряя из внимания гостей



### **Не облакачивайся**

На мебель, стены и пр.



### **Не смотри в телефон**

В присутствии гостей

## 💡 **Совет:**

Выбери точку наблюдения, откуда тебе виден весь зал. Так ты сможешь вовремя заметить, если гостю что-то нужно, и оперативно отреагировать.

**Помни:** Гость считывает твоё отношение к нему за первые 7 секунд. Улыбка, открытая поза и зрительный контакт — твои главные инструменты для создания первого впечатления.