



# **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 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**.



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



**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**» — сделает.

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



«--»

Гости недовольны посещением.  
Мы НЕ оправдали их ожидания



«О»

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 «О» 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:

## ВНИМАНИЕ



### ВНИМАНИЕ К ДЕТАЛЯМ

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



### НАСТРОЕНИЕ

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



### ИСКРЕННЯЯ УЛЫБКА

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



### МЕНЕДЖЕР В ЗАЛЕ

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



### АЛЬТЕРНАТИВА, А НЕ ОТКАЗ

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



### НАЗЫВАТЬ ГОСТЕЙ ПО ИМЕНИ

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



### ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД

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



### 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 облокачивайся**  
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.