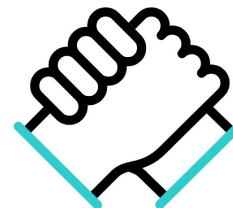
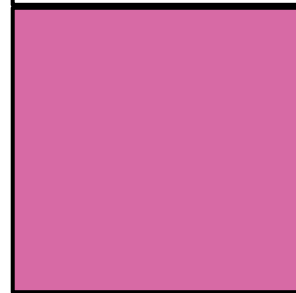


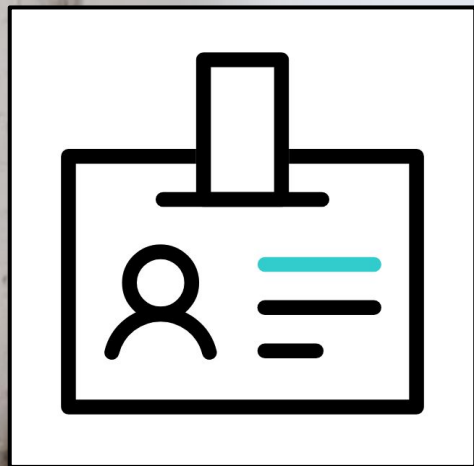
МИСТЕЦТВО СЕРВІСУ

досвід гостя очима
команди



Будь тим, кого пам'ятають



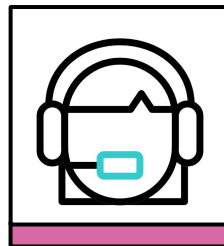


З П Б

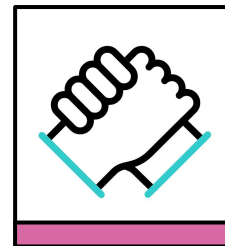
ЗРОЗУМІВ

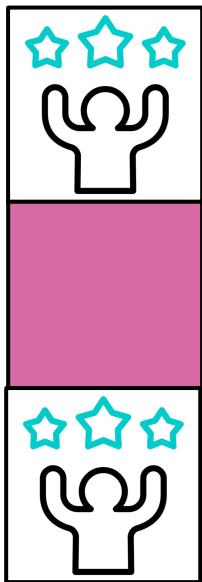


ПОДІЛЮСЬ

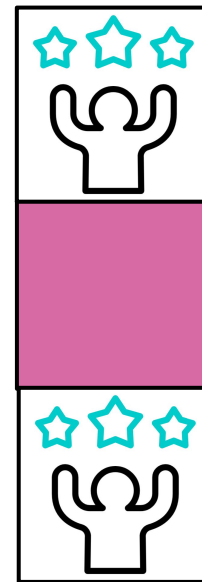


БЕРУ В ДІЮ

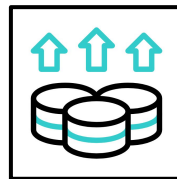
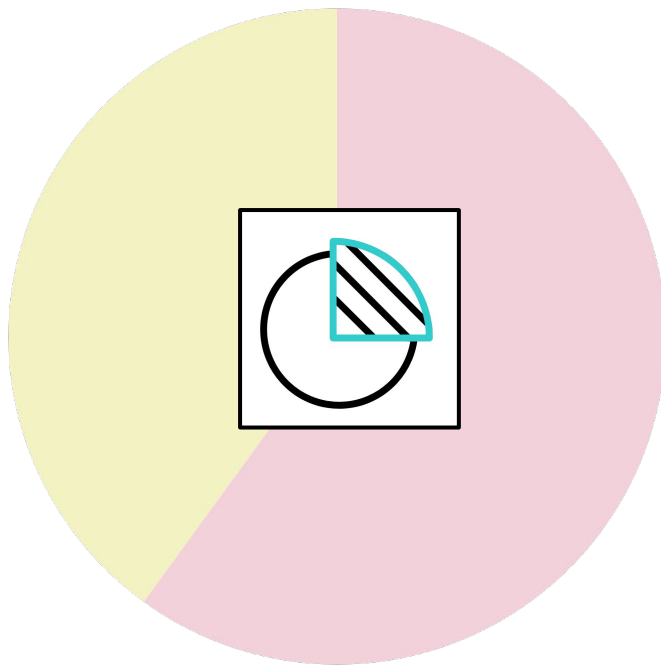




ДЕЛІКАТНЕ ПИТАННЯ



НАШЕ ЖИТТЯ



РОБОТА

Якщо забрати з
хронометражу час
на сон, дорогу та їжу



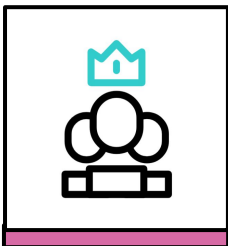
ОСОБИСТЕ

Спілкування з друзями,
родиною, хобі

Ми проводимо більшість часу на роботі — тож
хай цей час буде приводом для гордості

ПРАЦЮВАТИ В УСПІШНІЙ КОМПАНІЇ

**Відчуття
значущості**



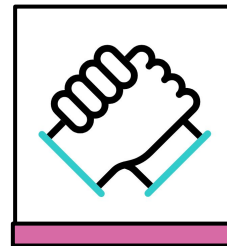
Ти частина команди, яка створює емоції.
Кожен твій рух — частина великого враження для гостя. Ми не просто подаємо їжу — ми даруємо настрій.

**Розвиток і
гордість**



Ти ростеш разом з брендом.
Успішний ресторан — це найкраща школа сервісу, комунікації та лідерства. Тут ти здобуваєш навички, які цінуються у всьому світі

**Командна
енергія**



Ми — як оркестр.
Коли кожен робить своє на максимум — виникає магія! Атмосфера, драйв, взаємодітримка — це наш секрет успіху.



ХТО
ВИЗНАЧАЄ,
ЧИ
УСПІШНИЙ
НАШ БРЕНД?



Не ми визначаємо, наскільки ми успішні.
Це вирішує наш ГІСТЬ

Ілюзія контролю

Ми можемо створити
найкраще меню.
Ми можемо мати стильний
інтер'єр, круту рекламу,
відомий бренд.
Але...
**Успіх — не на наших
візитівках. Він — у серці
гостя.**

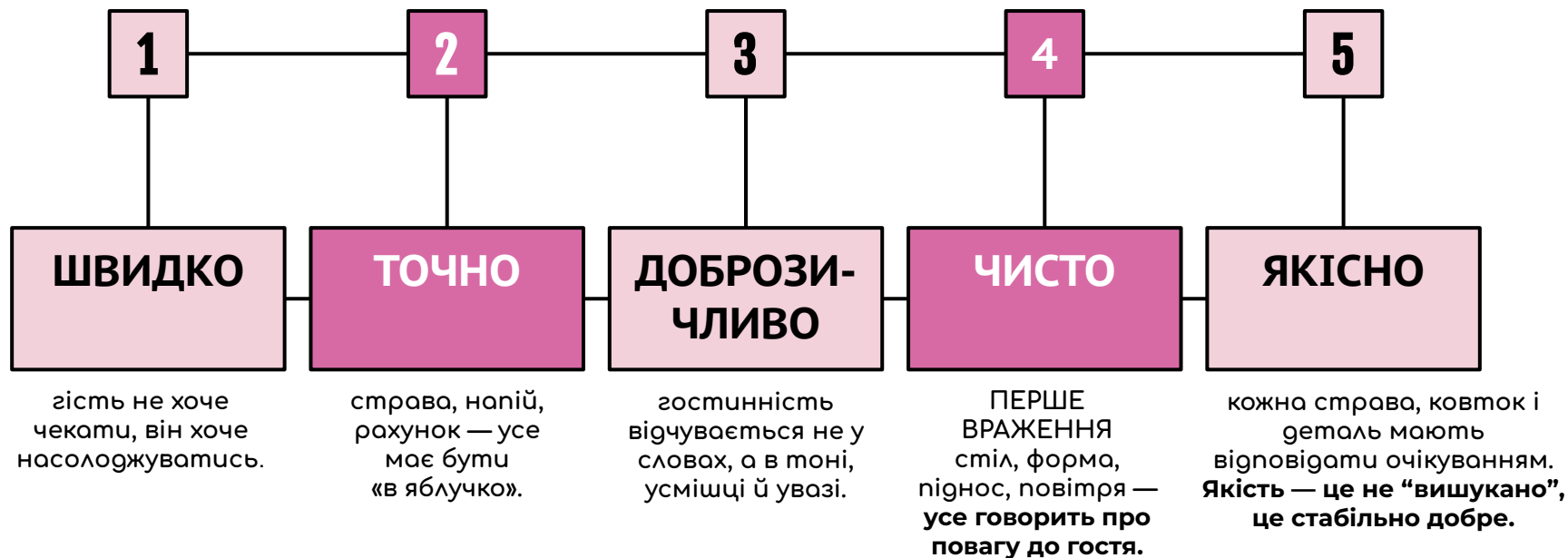
Справжня оцінка

Гість не запам'ятає усі
страви.
Але він точно запам'ятає, **як
він почувався поруч із
нами.**
Його посмішка, подяка,
повернення —
ось справжня нагорода і
показник успіху.

Висновок

**Кожен день, кожна
взаємодія —
це момент істини
для нашого бренду.
Ми всі — голос,
обличчя і душа
ресторану.**

CUSTOMER EXPERIENCE



01

ШВИДКО

Швидкість — це результат підготовки, а не поспіху.



Мері Барра, CEO General Motors



ОЧИМА ГОСТЯ



ШВИДКІСТЬ = ТУРБОТА



Я прийшов голодний і з обмеженим часом
Мені не цікаво, скільки у вас замовлень і хто не вийшов на зміну. Я хочу просто отримати їжу — без очікування, без нервів, без пояснень.

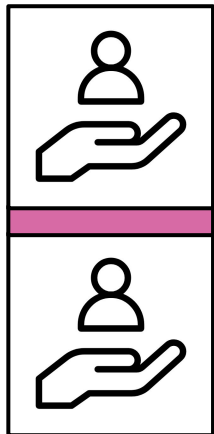


Коли мене зустріли, швидко прийняли замовлення і не змусили чекати,
я думаю: “О, тут працюють злагоджено.”
Навіть якщо минуло 5 хвилин, а не 3 — це все одно “швидко”



Якщо я чекаю більше 3 хвилин — мені здається, що про мене забули.
Навіть якщо кухня працює, а страва готується, мовчання = байдужість.

ДОСЯГНЕННЯ ШВИДКОСТІ ЧЕРЕЗ СТАНДАРТИ



Продукти в необхідній кількості

Виконуємо стандарти підготовки та поповнення запасів.

Обладнання в надійній якості

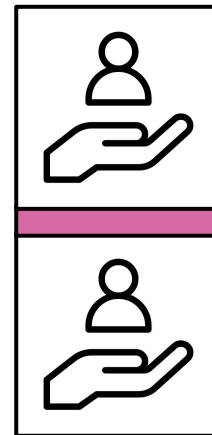
Виконуємо стандарт чек-листів і вчасно реагуємо на несправності.

Кондименти в необхідній кількості

Серветки, пакування, прибори, підноси завжди готові.

Дотримання алгоритму прийому замовлення

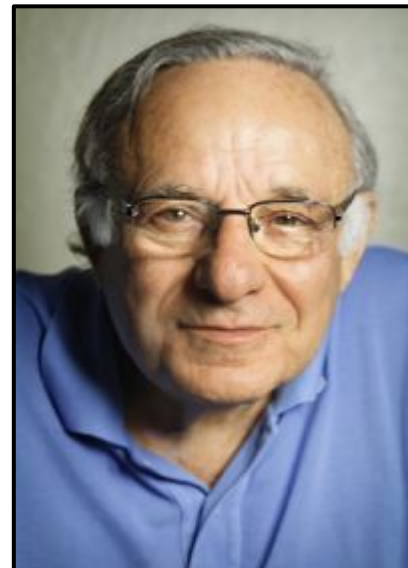
Послідовність: привітання → уточнення замовлення → введення в POS → передача на кухню.



02

ТОЧНО

Точність — це форма поваги до своєї справи



Іцхак Адізес



ОЧИМА ГОСТЯ

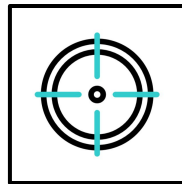


ТОЧНІСТЬ = ТУРБОТА



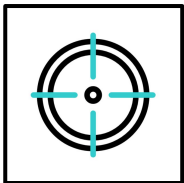
Смак страви

Я очікую, що бургер не буде пересоленим або сирым.



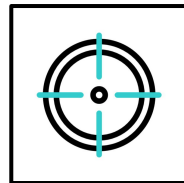
Серветки, прибори, кондimenti

Я очікую, що в замовленні буде все, що мені потрібно - не тільки страви та напої, які я обрав, а й серветки, прибори, цукор та інше.



Порція та комплектність

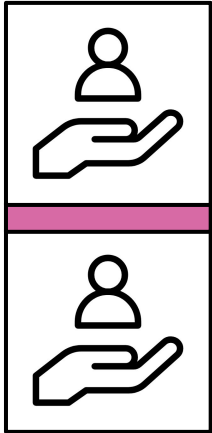
Я хочу отримати саме ту кількість, що замовив, і всі елементи.



Чітке дотримання замовлення

Якщо я замовив без цибулі — не хочу, щоб вона була.

ДОСЯГНЕННЯ ЯКОСТІ ЧЕРЕЗ СТАНДАРТИ



Продукти в необхідній кількості

Виконуємо стандарти **рецептур** (кількість та інгредієнти)

Обладнання надійно працює згідно стандартів

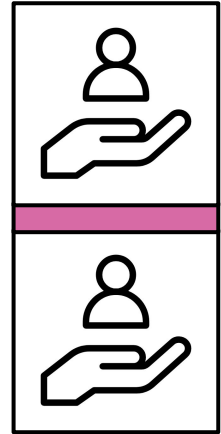
гриль та фритюр працюють без збоїв, температури і налаштування правильні.

Кондimenti в необхідній кількості

видача замовлення включає саме ту кількість серветок та приборів, яку замовив гість

Дотримання алгоритму приготування замовлення

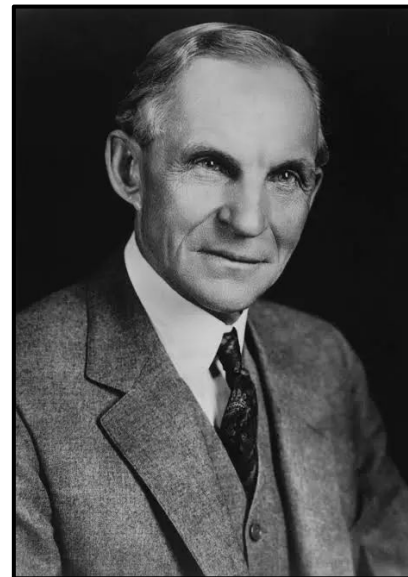
Гість отримує саме той смак, вагу та візуал, який замовляв



03

ЧИСТО

Чистота — це не лише порядок, а й
ознака поваги до себе та інших



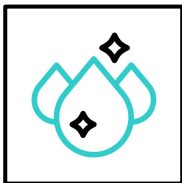
Генрі Форд



ОЧИМА ГОСТЯ

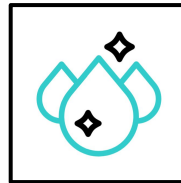


ЧИСТОТА = ТУРБОТА



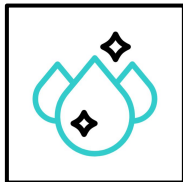
РОБОЧІ МІСЦЯ

Я помічаю, чи чисто на стійці та охайно, і роблю свої висновки



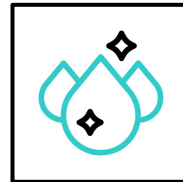
Зал

Я хочу сісти за прибраний стіл та покласти руки на чистий стіл



Посуд та інвентар

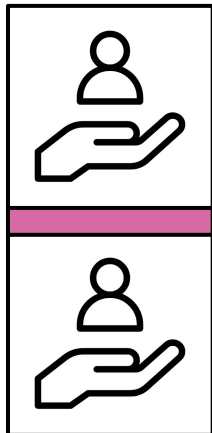
Все, до чого я торкаюсь, та все, що в зоні моєї уваги, має бути безпечно чистим



Персонал

Якщо я бачу не охайний персонал, я впевнений що моє замовлення теж готували неохайні люди

ДОСЯГНЕННЯ ЧИСТОТИ ЧЕРЕЗ СТАНДАРТИ



СТАНДАРТ ЗОВНІШНЬОГО ВИГЛЯДУ

Дає гостю те відчуття, на яке він розраховує

ВИКОНАННЯ ЧЕК ЛИСТІВ

Не забути не один из пунктів, які впливають на сприйняття чистоти гостем

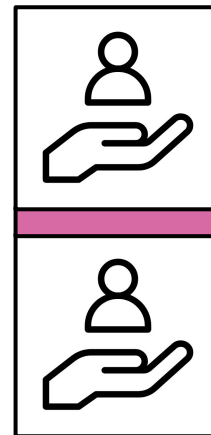
ОБЛАДНАННЯ

Використання обладнання згідно стандартів - виключає візуальні неприємні картини для очей гостя

Якщо то вчасно - якість та чистота

ОПЕРАЦІЙНІ ДІЇ НА ПРОТЯЗІ ДНЯ

Допомагають нам підтримувати чистоту на протязі дня
(обладнання, туалети, дивани, столи, уніформа)



04

ЯКІСТЬ

Висока якість — це коли низької якості не існує



ВЕЙН ХЬЮЗ



ОЧИМА ГОСТЯ



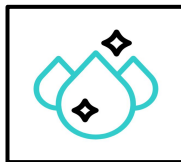
ЯКІСТЬ = ТУРБОТА



ЯКІСНА СТРАВА

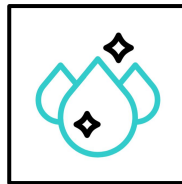
Я хочу отримати страви належної якості:

- Температури
- Текстури
- Смак
- Візуальний стандарт



ПОСТІЙНІСТЬ

Я хочу, щоб смак завжди був однаковий, без сюрпризів.

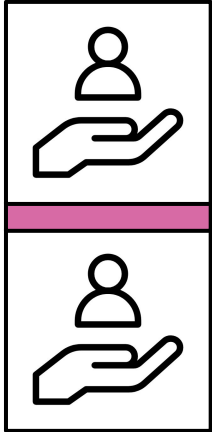


ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Я хочу спілкуватись з професійним персоналом

- Доброзичливим
- Компіментним
- Чуйний

ДОСЯГНЕННЯ ЯКОСТІ ЧЕРЕЗ СТАНДАРТИ



ВИКОНАННЯ СТАНДАРТІВ ПРИГОТУВАННЯ

Дозволяє отримати збалансований смак, який очікує гість

ВИКОНАННЯ СТАНДАРТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ:

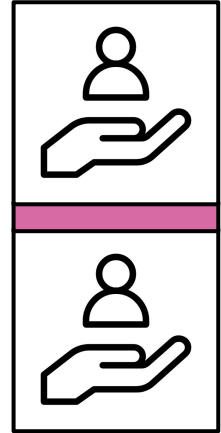
- Фокус на гостя та їх потреби
- Знанням меню
- Виконання процесу обслуговування (5 кроків)

ОБЛАДНАННЯ

Використання обладнання згідно стандартів - виключає можливість сбою якості

ВИКОНАННЯ СТАНДАРТІВ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ

Виключає можливість потрапляння до страв неякісного продукту



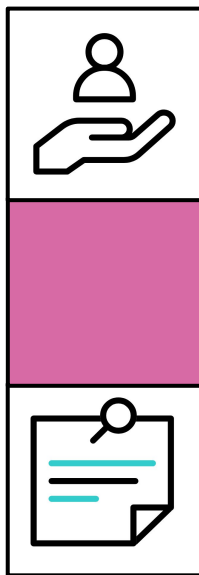
05

ДОБРОЗИЧЛИВІСТЬ

Доброзичливість безкоштовна, але її віддача завжди приходить більша

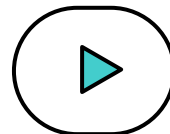


МІШЕЛЬ ОБАМА

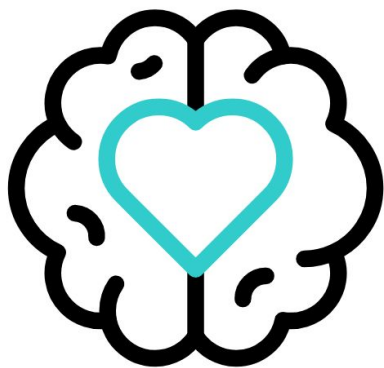


Головна мета — дати
гостю такий сервіс, щоб
він був у захваті, захотів
повернутися і розповів про
нас іншим

**customer
experience**



ЯК ПРИЙМАЄМО РІШЕННЯ

**СВІДОМІСТЬ****8-12%**

Свідомість / неокортекс —
логіка, раціональні рішення

ПІДСВІДОМІСТЬ**70-86%**

Підсвідомість / лімбічна
система — емоції, пам'ять,
говіра.

ІНСТИНКТИ**8-12%**

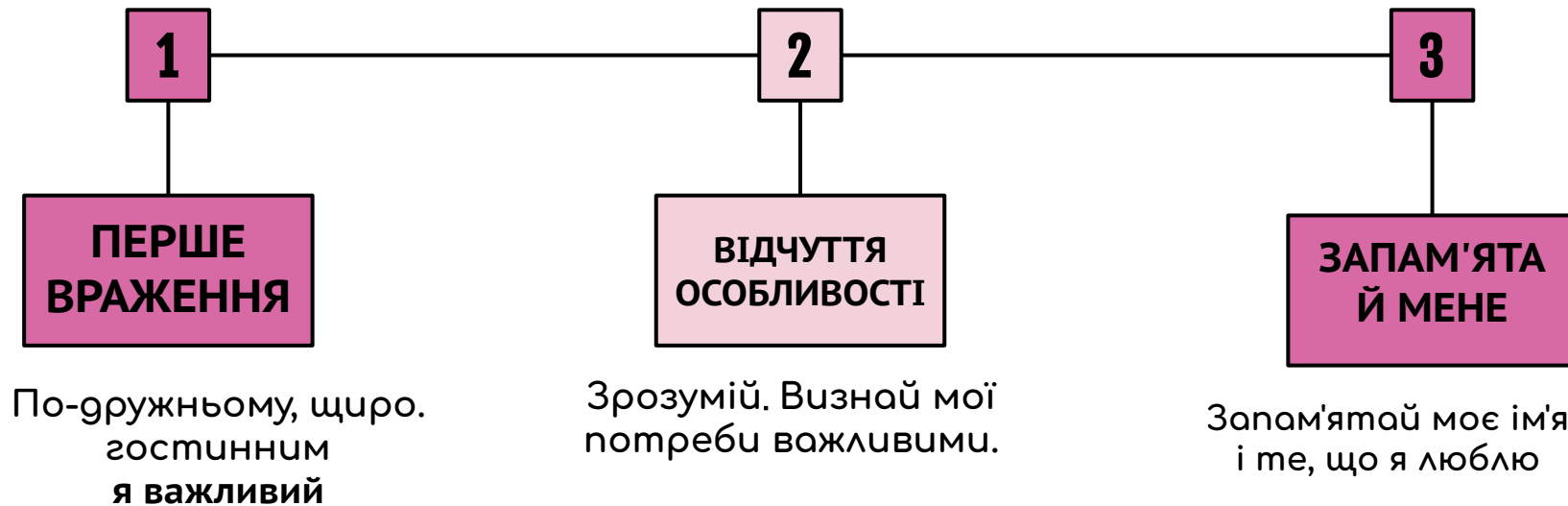
Рептильний мозок (інстинкти) —
виживання, безпека, базові
реакції.



Люди приймають рішення емоційно (підсвідомо), а
вже потім пояснюють їх логічно (свідомо)



ДОБРОЗИЧЛИВІСТЬ - ЯК ДОСЯГТИ



ПЕРШЕ ВРАЖЕННЯ

ГОТОВНІСТЬ

Світло. Музика. Чистота.
Повітря.

01**02**

ЕКСПЕРТНІСТЬ

Зовнішній вигляд.
Впевненість.

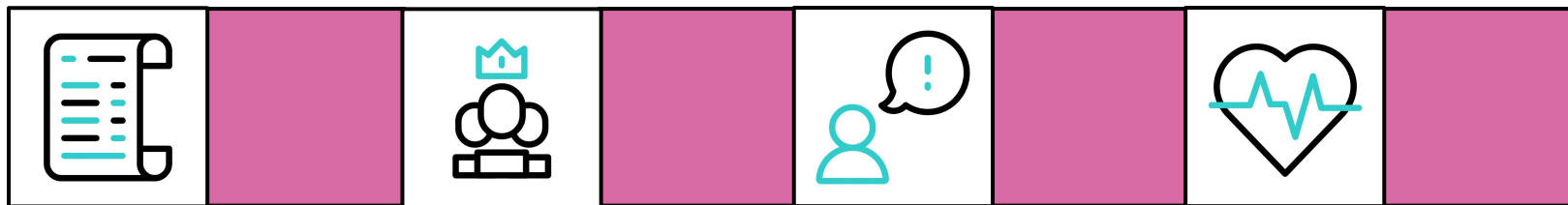
ТЕПЛО

Посмішка. Відкрита Поза

03**04**

ІНТЕРЕС

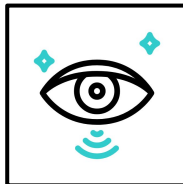
Гостинність. Зацікавлення.



ПЕРШЕ ВРАЖЕННЯ

ЗОРОВИЙ КОНТАКТ

контакт очима
викликає довіру



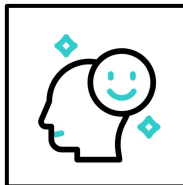
ПОСМІШКА

створює відчуття
“мене тут чекають”



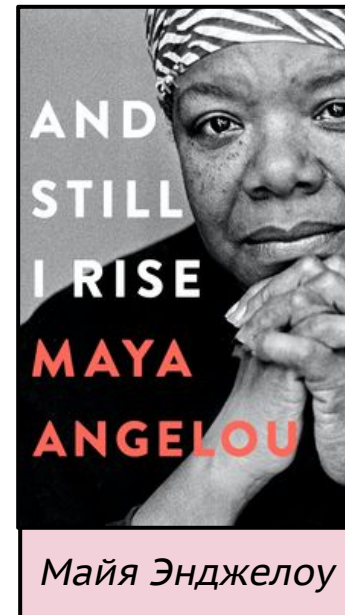
ПРИВІТАННЯ

гість відчувається
ВАЖЛИВИМ



ВІДЧУТТЯ ОСОБЛИВОСТІ

Люди можуть забути ваші слова,
але вони ніколи не забудуть, як ви
змусили їх почуватися



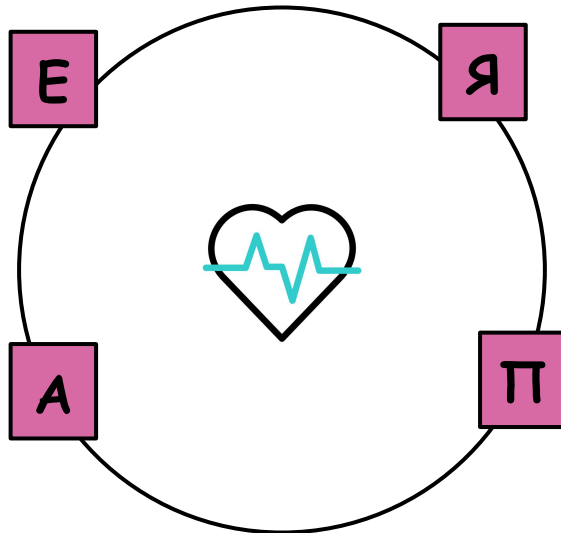
ВІДЧУТТЯ ОСОБЛИВОСТІ

ЕМОЦІЙНЕ ВІДДЗЕРКАЛЕННЯ

Повторення тону, темпу
та емоцій гостя

АКТИВНЕ СЛУХАННЯ

Увага до слів і жестів,
уточнення деталей



ЯКІР НА ВЕРТАННЯ

Запрошення особисте
на страву продукт чи
активність

ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ

Використання імені та
відомостей про гостя,
замовлення або
вподобання

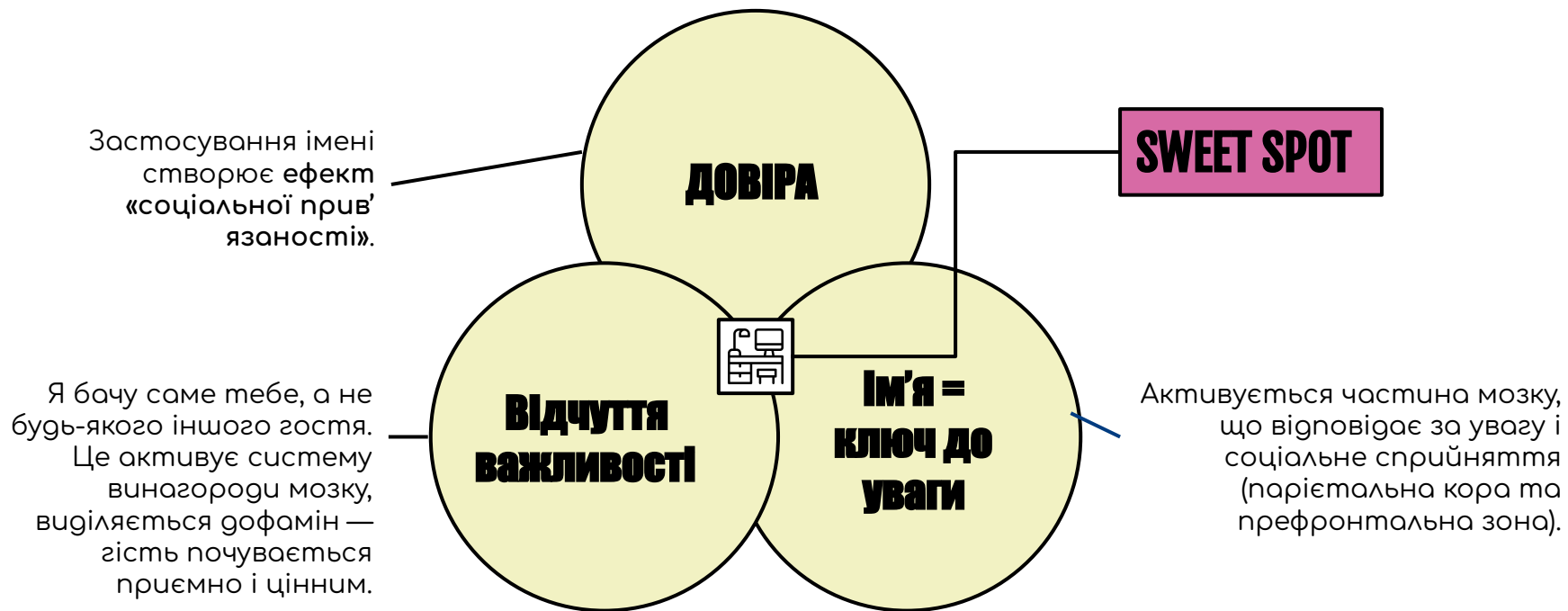
ЗАПАМ'ЯТАЙ МЕНЕ

Назви людину по імені — і ти
привернеш її увагу



Джон Максвелл

ДЛЯ ЧОГО НАМ ІМ'Я?

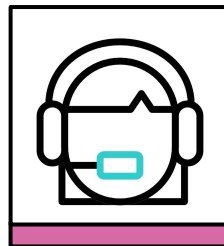


З П Б

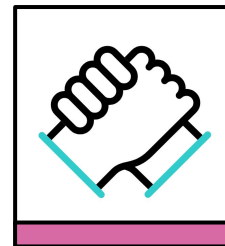
ЗРОЗУМІВ



ПОДІЛЮСЬ



БЕРУ В ДІЮ





ПИТАННЯ ТА ВІДПОВІДІ

THANKS!

Будь ласка, заповніть анкету