

УДК 338.48:091

Ковальова А.С.¹

Павелко О.О.²

Никоненко С.В.³

¹студ. гр. МТУ-125 ЗНТУ

²студ. гр. МТУ-134м ЗНТУ

³канд. екон. наук, доц. ЗНТУ

ЄВРОПЕЙСЬКІ СТАНДАРТИ ГОСТИННОСТІ В РЕСТОРАНАХ MCDONALDS

Перше і головне, на що звертають увагу гості, це якість обслуговування, настрої з яким їх зустрічають працівники ресторану. Тому McDonald's вже на етапі стажування нових працівників приділяє багато уваги навчанню.

З практичного досвіду роботи в компанії можна виділити такі головні стандарти:

1. Працювати швидко.

Одразу привітати гостя. Ввічлива, уважна зустріч клієнтів сприяє підвищенню їхнього психологічного настрою. Дуже важливо добре зустріти гостя при вході до ресторану. При цьому обслуговуючому персоналу необхідно проявити всю свою майстерність, щоб у відвідувача склалося найсприятливіше враження про заклад.

Уважно слухати замовлення. Прийом замовлення від відвідувача — це певною мірою і своєрідна реклама ресторану: людина, що працює за касою, повинна звернути увагу відвідувачів на наявність у меню фірмових страв і напоїв, підкреслити їх смакові якості. Адже замовлення, це саме те, що дуже важливо для гостя, все повинно бути чітко і без помилок. Правильні рекомендації гарантують гостям максимум задоволення від відвідувань вашого закладу і забезпечують успіх в справах.

Стандарт часу обслуговування – 90 секунд. Це своєрідне правило ресторану. Вважається, що саме цей час оптимальний для видачі замовлення. В першу чергу це контролюється під час вихідних, коли велика кількість відвідувачів і потрібно швидше відпускати чергу. В найзагальнішому вигляді вимоги споживача зводяться до того, щоб з найменшими затратами часу і найбільшими зручностями його обслужили. Щоб виконати цю умову, працівники повинні знати попит клієнтів, вивчати всі його зміни, спостерігати за станом товарних запасів, своєчасно подавати замовлення на продукцію, не допускаючи навіть найкороткочаснішої її відсутності.

2. Працювати точно: правильно віддавати напої, десерти до кожного замовлення.

При отриманні напоїв, працівник повинен переконатися, що вони відповідають замовленням за найменуванням, повноті асортименту і якості. Приймавши замовлення необхідно завжди його повторити, аби виключити можливі помилки, які потім приведуть до втрати часу та незадоволення гостя.

Правильно класти прибори та серветки. Приймавши замовлення важливо контролювати наявність та кількість серветок та приборів, це обов'язково стосується обслуговування і на «Mac drive», тобто машин. Гості в залі у будь-який момент можуть підійти і взяти необхідне, а для автогостей це проблема.

3. Працювати дружелюбно:

Посміхатися. Посмішка в гостинній справі дуже важлива складова. Вона задає настрій, з яким відвідувач буде знаходитися в закладі. Треба щоб згадуючи про ресторан, клієнт відчував тепло посмішок та радість його зустрічі.

Дотримуватися зорового контакту. Слід поводити себе впевнено, спокійно, терпляче та уважно, слухати до кінця, не перебиваючи та дотримуватись зорового контакту, який демонструє повагу та довіру.

Для того щоб вимагати від своїх співробітників бездоганного обслуговування клієнтів в компанії біли розроблені «протоколи» обслуговування. Кожному робітнику видаються правила, в яких прописана майже будь-яка ситуація, яка може трапитися і є конкретні дії її вирішення. З точки зору менеджменту персоналу це є дуже розумним рішенням, адже те

що прописано на папері – не підлягає сумніву і повинно просто виконуватись. Така ситуація є вигідною для обох сторін трудових відносин.

Обслуговуванням відвідувачів в закладах ресторанного господарства зайняті метрдотелі, бармени, буфетники, офіціанти, адміністратори залу, кухарі – роздавальники, касири. Їхня діяльність повинна бути спрямована на більш повне задоволення попиту гостей на кулінарну продукцію і послуги закладу харчування.

Висока культура обслуговування вимагає від робітників ресторанного господарства глибоких фахових знань й ініціативи, що може бути досягнуто продуманою організацією системи підготовки і підвищення кваліфікації кадрів.

Отже найголовнішими принципами сервісності компанії «McDonald's» є:

1. Гостинність. Зустрічати гостей так, як зустрічаєш гостей у себе вдома. Створювати атмосферу турботи і комфорту. Якщо гість не визначився або сумнівається-запропонувати допомогу «Із задоволенням готовий допомогти Вам з вибором» або «Ви у нас вперше? Дозвольте, я допоможу Вам з меню». Шукати можливість використати вільну хвилинку для спілкування з гостями, наприклад, під час розрахунку, при видачі решти/чека, коли гість очікує своє замовлення. Якщо гість в черзі нервує, встановити візуальний контакт і повідомити : «Зараз я прийму у Вас замовлення». Стежити за гучністю звучання музики, температурою в залі, роботою Wi-Fi та інше;

2. Автентичність. Бути самим собою, спілкуватися природньо, так як зі своїми друзями в житті. Пропонуючи продукт, використовувати свої емоції та враження від продукту;

3. Унікальність. Перевершувати очікування гостя, не дивлячись на обставини. Створювати унікальні моменти, які гість може отримати тільки в «McDonald's». Якщо гість звернувся з проханням, що не стосується «McDonald's», уважно вислухати і допомогти йому.

4. Зустріч і прощання. Посміхатися і привітатися/попрощатися з гостем, в залежності від ситуації. Використовувати різноманітні фрази в залежності від часу доби та ситуації.

5. Взаємодія з гостем. Зустрічаючись з гостем в дверях, пропустити його та притримати двері. Особу увагу приділяти гостям з дітьми, людям з обмеженими можливостями, групам людей. Запропонувати скористатися дитячим стільчиком, допомогти знайти вільний столик та інше.

Запропонувати прибрати зі столу. Надати допомогу в орієнтуванні в середині ресторану. Якщо гість щось шукає, розглядає продукт, у нього незадоволений вираз обличчя, відреагувати-підійти і з посмішкою запитати «Як я можу Вам допомогти?». Дбати про безпеку гостей.

Підтримувати чистоту і сухість підлоги для уникнення падінь.
Використовувати таблички «Обережно, мокра підлога!»

Ось так виглядають 10 Заповідей спілкування з гостями.

Гості – найважливіші люди в McDonald's.

Гості не залежать від компанії McDonald's-компанія залежить від гостей.

Гості не заважають роботі, вони- мета роботи.

Не ресторан надає послугу гостям- вони роблять честь, своїм приходом.

Вони – частина бізнесу, а не сторонні люди.

Вони не просто статистичні одиниці, а люди зі своїми почуттями та емоціями.

Це не ті люди, з якими потрібно сперечатися або змагатися.

Гості звертаються зі своїми потребами, задача компанії McDonald's їх задовольнити.

Вони заслуговують найуважнішого відношення.

Вони мають право очікувати від робітників охайного зовнішнього виду.

Засвоєння та відпрацювання усіх перерахованих правил поведінки з клієнтами є безцінним досвідом для новачка у сфері гостинності.