

ДОДАТОК 1

**ОФІЦІАНТ****1. Зовнішній вигляд:**

- нігті – чисті, охайні, обрізані; дівчата - тілесний колір лаку (недопустимі яскраві та темні відтінки);
- волосся – чисте, вимите, дівчата – заплетене або зібране;
- сорочка – білого кольору, чиста, попросована;
- брюки, дівчата – брюки або спідниця темно-коричневого або чорного кольору до колін, чисті, попросовані (недопустимі лосини, шорти);
- взуття темного кольору, чисте, напастоване, закритий носок, дівчата – без каблука;
- прикраси, біжутерія – ЗАБОРОНЕНІ;
- макіяж стриманий, не яскравий;
- спецформа – фартух, метелик, сервірування, банкет - білі рукавиці.

Верхній одяг зберігати виключно в роздягальні для персоналу!

2. Гігієна:

- запах поту – недопуск до роботи (прийняти душ, скористатись дезодорантом без різкого запаху);
- парфуми з різким запахом – ЗАБОРОНЕНІ;
- запах сигарет після перекуру – недопуск до роботи (помити руки, використати ополіскувач для рота);

жувальна гумка – ЗАБОРОНЕНА;

- одяг випраний, попросований, носки змінені, чисті без стороннього запаху.

ЗАБОРОНЕНО: їсти, пити будь-де, окрім кухні для персоналу!

3. ЗУСТРІЧ ГОСТЯ:

- повинна відбуватися біля вхідних дверей ресторану швидко (меню брати не потрібно!), побачивши гостя, офіціант повинен підійти, з приємною посмішкою привітатися:

«Доброго дня, вітаємо Вас в ресторані «AVALON PALACE» [авалон пелес]»

- запропонувати зняти верхній одяг у гардеробі
- ввічливо запитати «Чим я можу Вам допомогти?»

«Бажаєте пообідати / повечеряти?»

«Для скількох осіб Вам потрібен столик?»

«Можу для Вас запропонувати ось цей вільний столик»

«Бажаєте присісти біля вікна?».....

- провести гостя до столика, допомогти сісти жінкам, дітям

4. **МЕНЮ прийняття замовлення**

- швидко принести Меню для усіх гостей, попередньо попередивши
- Меню подавати в розгорнутому вигляді, спочатку жінкам

!!!! пам'ятати: Перевага - ГІСТЬ!!! (при обслуговуванні Адмін, друзів та співробітників)

- запропонувати допомогу при виборі страв

«Я можу Вам допомогти при виборі страв?»

«Що бажаєте? з перших страв? з салатів? з основних блюд? риба чи м'ясо?» «Чи можу я запропонувати для Вас десерт?»

«Що бажаєте з напیتків?»

- обов'язково уточнити порядок видачі страв

«Вам найперше салат чи першу страву?»

- Якщо клієнту потрібен час для ознайомлення з Меню відійти на кілька кроків від столика та спостерігати, бути в зоровому контакті з гостем, очікувати готовності прийому замовлення

- Коли клієнт підняв очі та голову, шукає офіціанта, той швидко підходить та запитує «Ви готові зробити замовлення?» або очікує ще, якщо відповідь «Ні»

- При очікуванні можлива зустріч інших гостей, якщо в залі ресторану немає вільних офіціантів, окрім нього;

зустрівши нових гостей, видати Меню для ознайомлення та повернутись приймати замовлення до першого гостя.

- Обов'язково після прийняття замовлення уточнити його, перерахувавши страви

«Отже, Ви замовили....., все вірно? Дякую за замовлення!»

- Оголосити приблизний термін приготування страв

- запропонувати напیتки перед очікування страв

- подача хліба: в корзинках з тканиною, підігрітий

5. **Видача страв**

- Засервірувати стіл для усіх гостей, прибрати все зайве зі столу

- Подача страв повинна бути впорядкована так, щоб усі гості за столом вживали їжу разом, слідкувати за черговістю подачі страв

- Запропонувати десерт та гарячі напیتки (чай,кава)

- При видачі страви бажати «Приємного апетиту» «Смачного»

- Під час прийому їжі слідкувати за чистотою за столом, прибрати брудний та звільнений посуд, використані серветки

- Запитувати «Чи смакували Вам наші страви?»

«Чи сподобався Вам десерт?».....

- При вимозі рахунка видати видрукований чек у рахунковій папці

- обов'язково провести гостя, сказавши:

«Дякуємо, що відвідали наш ресторан! Чекатимемо Вас знову!» «Гарного Вам дня / вечора!»

- **ЗАБОРОНЕНО** вживати «Щасливо!» «Пока!» «Прощу!»

- на «Дякую» відповідь «На здоров'я»

Видача страв: виключно на підносах!

Сервірування: в рукавичках!

