

Услуга «Тайный гость» (на примере ресторана)

Метод «Тайный Гость в ресторане» - это исследование, **задачей** которого является объективная оценка деятельности заведения и сервиса. Это одна из форм обратной связи с посетителями, которую чаще всего нельзя получить другими способами. По желанию заказчика отчет может быть представлен в виде заполненных анкет или рекомендаций эксперта.

Цели метода «Тайный Гость в ресторане»:

1. Проверка качества обслуживания в ресторане (выявление слабых и сильных мест в работе с Гостем).
2. Проверка честности и лояльности персонала ресторана.
3. Конкурентный анализ.
4. Выяснение важнейших критериев работы для разработки индивидуальной программы обучения сотрудников ресторана.
5. Поддержание персонала в постоянном тоне и контроль продуктивности работы персонала.

Критерии оценки:

- бронирование столика;
- встреча гостя;
- время, прошедшее в ожидании меню;
- внешний вид официанта;
- коммуникативные навыки официанта;
- ориентирование в меню и винной карте;
- стрессоустойчивость;
- мастерство продажи ассортимента;
- время, прошедшее в ожидании заказа;
- техника сервиса;
- внимательность персонала;
- время, прошедшее в ожидании счета;
- отношение к дополнительному вознаграждению;
- завершение контакта;
- проводы гостя и т.д.

Проект «Тайный Гость» /Secret Guest /использует в качестве экспертов только профессионалов, знающих специфику работы ресторанной индустрии. Стоимость программы, количество визитов, срок работы, критерии и направление исследования меняются по желанию заказчика. Вы можете выбрать **вид исследования**:

Стандартное исследование

Схема: Эксперт или эксперты посещают в выбранное время заведение, размещаются за столом, делают заказ, общаются с официантами (др. сотрудниками), задают вопросы, касающиеся меню и карты вин, просят порекомендовать блюдо или напиток, выражают сомнения, т.е. выясняют общее качество обслуживания. После некоторого времени обслуживания, эксперт

подзывает официанта и выражает какое-либо недовольство (по договоренности с заказчиком эксперты могут выразить то или иное возражение). В течение всего пребывания эксперт наблюдает за работой всего заведения, за общей атмосферой заведения, за работой за другими столиками, за работой менеджеров и администраторов. Очень важно, что эксперт помечает все детали в интерьере, сервировке, текстиле, чистоте залов и туалетов, вентиляции воздуха и т.д. Посещение может повторяться один или два раза, в зависимости от запроса заказчика. Отчет: Сводный отчет с анализом информации. По запросу заказчика также могут быть даны рекомендации исправления текущей ситуации.

Абонемент

Цель: При первом посещении - получение полной картины качества обслуживания посетителей и всей работы заведения (по желанию заказчика исследуется работа официантов, охранников, менеджеров, администраторов, кассиров и др.) При последующих посещениях цель - отслеживать изменения в зале по общему уровню обслуживания.

Еще одной целью может быть — мониторинг качества обслуживания после проведенных тренингов для персонала + поддержка персонала ресторана в постоянном тоне.

Схема: В течение нескольких месяцев эксперты посещают ресторан (количество посещений и количество экспертов по желанию заказчика) по стандартному сценарию «Проверка качества обслуживания».

Отчет: Детальный отчет эксперта (анкета 20-40 вопросов + индивидуальный отчет эксперта) после каждого посещения + сводный отчет с анализом информации по окончании абонемента. Продолжительность и стоимость: абонемент заказывается минимум на шесть месяцев, минимальное количество визитов в месяц – один, стоимость оговаривается индивидуально с заказчиком.

Предтренинговое исследование

Цель: выявление недостатков в работе официантов (администраторов, менеджеров) формализация требований к персоналу для составления индивидуальной программы обучения.

Схема: Эксперты посещают торговые залы (количество посещений определяет заказчик) заполняют анкету по всем аспектам работы торгового зала.

Отчет: Детальные отчеты экспертов (анкета 20-40 вопросов + индивидуальный отчет эксперта). Сводный отчет с анализом информации + перечень выявленных недостатков.

Продолжительность и стоимость: минимум 2 визита, стоимость оговаривается индивидуально с заказчиком.

Послетренинговое исследование

Цель: отследить изменения ситуации в работе персонала ресторана после тренинга + поддержание персонала в тоне.

Схема: Эксперты посещают ресторан (минимум два визита), отработывают сценарии, пройденные персоналом на тренинге. Проверяются знания и умения, полученные на тренинге в ходе обучения. Эксперты могут проверять как сотрудников, прошедших обучение, так и не прошедших (для сравнения результатов тренинга – по желанию заказчика)

Отчет: Детальный отчет экспертов (анкета 20-40 вопросов + индивидуальный отчет эксперта).

Срок реализации проекта – от одной недели.