

Эталон внешнего вида персонала

Meetto — Стандарты сервиса | Материал к статье «Стандарты обслуживания в ресторане»

Униформа

Параметр	Стандарт	Пример
Чистота	Идеально чистая, без пятен, запахов	✓ Правильно
Гладкость	Отглаженная, без заусенцев и складок	✓ Правильно
Размер	Строго по размеру, не мешает движению	✓ Правильно
Запас	2 комплекта на смену (на случай загрязнения)	✓ Правильно
Состояние	Без заусенцев, потертостей, разрывов	✗ Неправильно

Обувь

Параметр	Стандарт	Пример
Тип	Закрытая, удобная, без каблука > 3 см (жен.) / полированная (муж.)	✓ Правильно
Чистота	Чистая, сухая, полированная перед каждой сменой	✓ Правильно
Состояние	Без царапин, сколов, стертых пяток	✗ Неправильно

Волосы

Параметр	Стандарт	Пример
Укладка	Убраны (хвост/коса/шапка), не закрывают лицо	✓ Правильно
Чистота	Чистые, ухоженные, без жирного блеска	✓ Правильно
Цвет	Натуральные тона, без ярких акцентов	✓ Правильно
Длина	Длинные — обязательно убраны	✗ Неправильно

Ногти

Параметр	Стандарт	Пример
Длина	≤ 4 мм	✓ Правильно
Форма	Аккуратная, обработанная пилочкой	✓ Правильно
Лак	Прозрачный или нюд (бежевый/розовый светлый)	✓ Правильно
Нарощенные	Запрещены категорически	✗ Неправильно

Макияж и парфюм

Параметр	Стандарт	Пример
Макияж	Нюд/легкий, стойкий, не яркий	✓ Правильно
Парфюм	1 капелька на запястье за час до смены	✓ Правильно
Запах	Незаметный для гостей за 1 метр	✗ Неправильно

Аксессуары (обязательные к смене)

Предмет	Количество	Требования
Бейдж с именем	1	Чистый, читаемый, на видном месте
Блокнот	1	Чистый, целый, без посторонних записей
Ручки	2	Рабочие, синие/чёрные, с заколочкой
Зажигалки	2	Рабочие, чистые (газовые/бензиновые)
Ключи от сейфа/ кассы	по 1	На ремне/карбинере, не теряются

Татуировки и пирсинг

Параметр	Стандарт
Татуировки	Невидимые под униформой (по политике бренда)
Пирсинг	Только пусеты в ушах (по 1 в каждую), диаметр ≤ 5 мм
Другое	Нос, бровь, губа, язык — запрещены во время смены

Фото-эталоны «Правильно / Неправильно»

Распечатайте парные фото для каждого пункта: слева — эталон, справа — типичные ошибки. Повесьте в раздевалке и на доске сменного менеджера.