

Полная карта пути гостя со скриптами

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

Этап 1: Встреча и посадка (0-2 минуты)

Действие	Стандарт	Скрипт / Деталь	KPI
Приветствие	В течение 30 сек после входа	«Добрый вечер! Добро пожаловать в [Название]. Свободный столик для [N] человек?»	Время реакции ≤ 30 сек
Посадка	Официант/хостес ведёт за рукой/плечом, поддвигает стул	Женщинам/гостям с детьми — приоритет. Детский стул предложен проактивно.	100% гостей сопровождаются
Меню	Подаётся открытым в течение 2 мин после посадки	«Вот наше меню, особенные рекомендации на сегодня — [блюдо 1], [блюдо 2]. Даю вам пару минут.»	Меню на столе ≤ 2 мин

Этап 2: Приём заказа (3-10 минут)

Действие	Стандарт	Скрипт / Деталь	KPI
Апсейл напитков	Предложить воду/аперитив в первые 3 мин	«Что принесем к стакану? У нас	

Действие	Стандарт	Скрипт / Деталь	KPI
		отличный [напиток] — он идеально открывает аппетит.»	% чеков с напитком > 60%
Консультация	Знает состав 100% позиций, аллергены, веган/безглютен	«Это блюдо содержит [аллерген], можем приготовить без [ингредиент].»	0 ошибок в заказе
Повторение заказа	Обязательно, с уточнением последовательности	«Повторяю: салат, суп, стейк мидиум, вода. Подавать салат и суп вместе или по очереди?»	0 переделок
Ввод в POS	Meetto / iiko / R-Keeper — заказ уходит мгновенно	Официант не уходит от стола до подтверждения «Принято»	Время ввода ≤ 1 мин

Этап 3: Подача и сопровождение (10-90 минут)

Действие	Стандарт	Деталь
Подача блюд	Слева от гостя, закладка — справа. Представление обязательно	«Ваша [название], приятного аппетита». Дети → женщины → мужчины. Одновременно всем за одним заказом.
Контроль качества	За 2-3 минуты после подачи	«Всё понравилось? Температура нормальная?»

Действие	Стандарт	Деталь
		Не спрашивать «нормально?» — гость скажет «да» вежливо. Спросите конкретно.
Долив/ дозаказ	Проактивно (бутылка < 1/3). Десерт/кофе — до счёта	Не ждите пустой бокал. Предлагайте своевременно.
Уборка стола	Сразу после съедания. Крошки — щёткой в лоток	«Разрешите убрать?» — всегда спрашиваем.

Этап 4: Счёт и прощание (последние 5 минут)

Действие	Стандарт	Деталь
Счёт	Только по просьбе. В папке/на подносе. Разбит по позициям	«Ваш счёт. Могу разделить? Оплата картой/наличными/смешанная?»
Оплата	Терминал к столу (mobile POS). Чек/сдача — за 3 мин	Контактлесс, QR, Apple Pay — все включены.
Прощание	Встаёт, смотрит в глаза, имя гостя (если знаем)	«Большое спасибо! Ждём вас снова. Хорошего вечера!»

Тайминги по форматам (SLA)

Метрика	Fine Dining	Casual / Family	Fast Casual / Coffee
Приветствие → Меню	≤ 2 мин	≤ 3 мин	≤ 1 мин
Меню → Заказ напитков	≤ 5 мин	≤ 7 мин	≤ 3 мин

Метрика	Fine Dining	Casual / Family	Fast Casual / Coffee
Заказ → Первое блюдо	12-18 мин	10-15 мин	5-8 мин
Интервал между блюдами	8-12 мин	7-10 мин	3-5 мин
Пустая тарелка → Уборка	≤ 3 мин	≤ 4 мин	≤ 2 мин
Просьба о счёте → Чек	≤ 3 мин	≤ 4 мин	≤ 2 мин
Оплата → Чек/сдача	≤ 2 мин	≤ 3 мин	≤ 1 мин
Уход гостя → Стол готов	≤ 3 мин	≤ 4 мин	≤ 2 мин