***(Название ресторана)***

**Анкета-отчет тайного Гостя**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Имя гостя |  |  | Дата |  |  |  |  |  | Договор № |  |  |
| Помещение |  |  | Имя официанта |  |  |  |  |  |  |  |
| Дежурный менеджер |  |  | День недели |  |  |  |  | Время |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | **Максимальное** |  |  |  |
|  |  |  | **Категория** | **Фактические** |  | **возможное** |  | **Проценты** |  |  |
|  |  |  | **баллы** |  | **количество** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **баллов** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Помещения / Окружающая** |  |  |  |  | **125** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **обстановка** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Обслуживание / Персонал** |  |  |  |  | **175** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Еда и напитки** |  |  |  |  | **50** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Итого:** |  |  |  |  | **350** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Комментарии:**

Три самых положительных пункта оценки заведения:

1.

2.

3.

Три пункта оценки заведения, требующих улучшения:

1.

2.

3.

Общие комментарии \ наблюдения:

Copyright © 2009 by RestaurantOwner.com

**Процесс оценки**

Используйте шкалу баллов для оценки ваших наблюдений в каждом из пунктов, указанных ни-же. Максимальное количество баллов по каждому пункту - 5.

«5» - «отлично», «3» - средний показатель , «1» - «плохо» Шкала баллов:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| отлично |  | средне |  | плохо |
|  |  |  |  |  |

**Здание \ Помещения \ Окружающая обстановка**

**Здание:** **Баллы Комментарии**

Чистота и порядок на парковке Четкость разметки парковочных мест на парковке

Чистота прилегающих к заведению дорог и пешеходных тротуаров

Правильная работа осветительных приборов и подсветка вывесок

Вид окружающего зеленого ландшафта Вид цветочных клумб Чистота входной двери и окон

**Главный вход:**

Порядок в вестибюле \ лобби Порядок на стойке хостес Работа осветительных приборов

**Зал:**

Чистота окон Чистота пола

Отсутствие пятен на скатертях Чистота и аккуратность униформы персонала

Чистота емкостей со специями, столешниц

Отсутствие пыли, пятен на осветительных приборах

Отсутствие крошек на стульях \ скамьях

Чистота витрин с продукцией, подоконников и других поверхностей

**Туалетные комнаты:**

Отсутствие неприятного запаха

*2*

*Инструмент 4: Анкета-отчет тайного Гостя*

Чистота пола

Чистота унитазов

Чистота раковин, кранов, зеркал и других поверхностей (полок, аксессуаров)

Чистота и правильная работа мыльных дозаторов

Достаточное количество расходных материалов (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага)

Чистота и наличие свободного места в мусорных бачках

Общая оценка категории

Комментарии и наблюдения:

**Обслуживание \ Персонал**

**Хостес \ встречающий:** **Баллы Комментарии**

Дружелюбное приветствие Позитивная манера общения с гостем Вопрос гостю о предпочтении стола Сообщение о времени ожидания

Незамедлительный ответ на телефонный звонок Обходительность\ вежливость при посадке гостя

Вопрос об удобстве выбранного стола после посадки гостя

Передача меню гостю в руки, а не на стол Выражение благодарности уходящим гостям

**Зал:**

Дружелюбное приветствие гостя официантом (в течение 60 секунд)

Доброжелательная, персонолизированная манера поведения. Зрительный контакт.

Описание спецпредложений Владение информацией о всех пунктах меню

Рекомендация блюд (напитков, закусок, десертов)

*3*

Вынос заказа по факту готовности

Вынос закусок. Салатов в течение 7 минут с момента принятия заказа

Вынос основных блюд в течение 12 минут с момента принятия заказа

Вынос заказов нескольким гостям в правильном соответствии (каждому гостю выносится то блюдо, которое было им заказано). Отсутствие уточняющих вопросов типа: кто из Вас, что заказывал?

Через 5 минут после выноса основного блюда вопрос гостю о впечатлениях о блюде

Выполнение специальных пожеланий гостя об ингредиентах и т. п., если есть возможность

Периодическое наполнение бокалов с напитками

Нахождение в зале менеджера или хозяина

Быстрый вынос счета

Быстрый вынос сдачи, квитанции

Выражение благодарности гостю (официантом) и приглашение прийти в будущем

**Бар:**

Приветствие гостя в течение 60 секунд – выкладка салфеток \ подставок под напитки

Дружелюбное поведение бармена \ официанта

Рекомендация специальных напитков

Быстрое выполнение и подача заказа гостю

Вопрос гостю о повторном наполнении бокала

Отсутствие в зоне видимости гостя персонала, принимающего пищу, напитки или вовлеченного в беседы на личные темы

Учет и регистрация всех заказов

Незамедлительное вручение гостю счета

Быстрое выполнение работы по списанию средств с кредитной карты гостя

При оплате наличными – быстрый расчет и вручение сдачи

Выражение благодарности гостю (барменом \ официантом) и приглашение прийти в будущем

Общая оценка категории

*4*

Комментарии и наблюдения:

**Еда и напитки** **Баллы Комментарии**

Аппетитная, красивая подача блюд

Наличие разнообразия пунктов меню и ценовых категорий

Размеры порций, соответствующие стандартам

Температура подачи блюд, соответствующая стандартам

Подача и вкус заказанной закуски

Подача, вкус, свежесть ингредиентов заказанного салата

Подача, вкус, выполнение специальных пожеланий гостя по ингредиентам заказанного основного блюда

Подача и вкус заказанного десерта

Подача и вкус заказанных напитков

Соотношение цены и качества

Общая оценка категории

Комментарии и наблюдения:

*5*