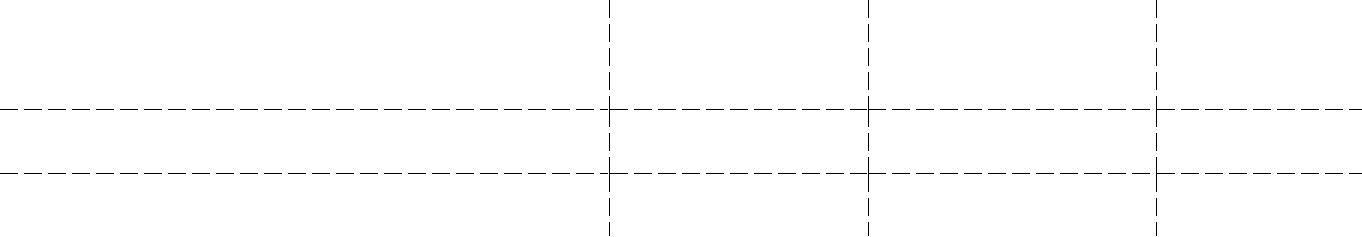
***(Название ресторана)***

**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**

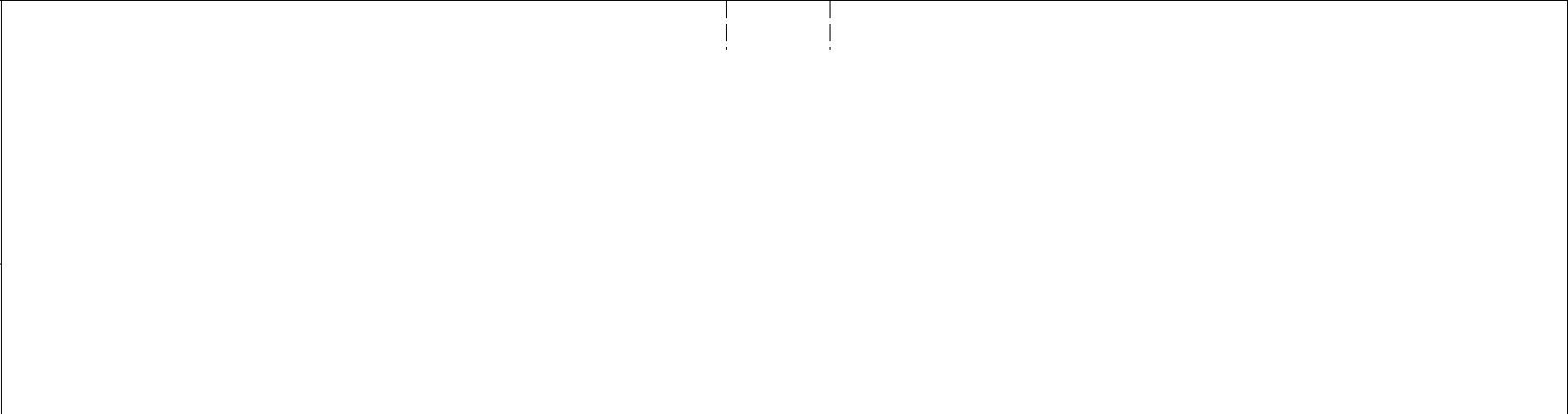
Используйте шкалу баллов для оценки ваших наблюдений в каждом из пунктов, указанных ни-же. Максимальное количество баллов по каждому пункту - 5.

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

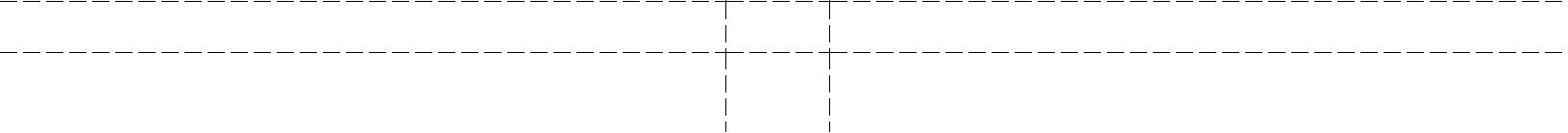
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| отлично |  | средне |  | плохо |
|  |  |  |  |  |

**Здание \ Помещения \ Окружающая обстановка**

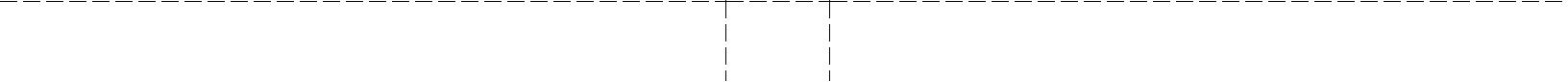
**Здание:** **Баллы Комментарии**



Чистота и порядок на парковке Четкость разметки парковочных мест на парковке



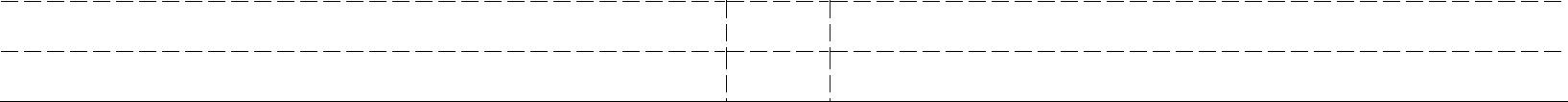
Чистота прилегающих к заведению дорог и пешеходных тротуаров



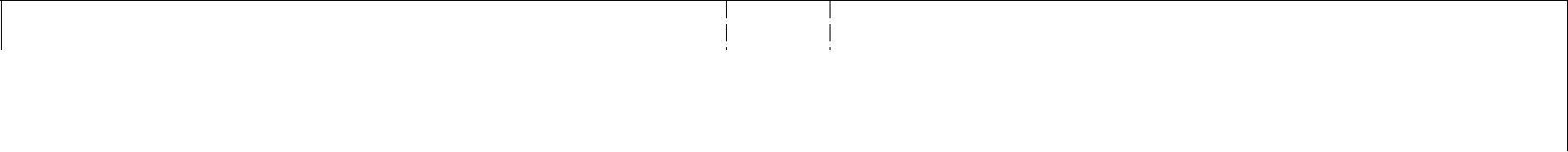
Правильная работа осветительных приборов и подсветка вывесок



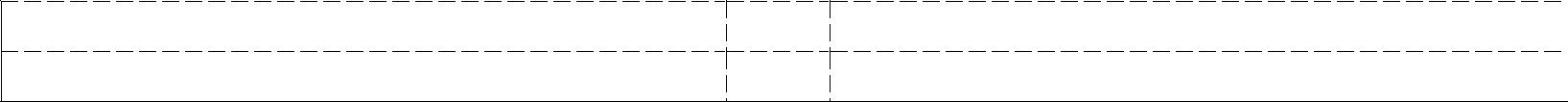
Вид окружающего зеленого ландшафта Вид цветочных клумб Чистота входной двери и окон



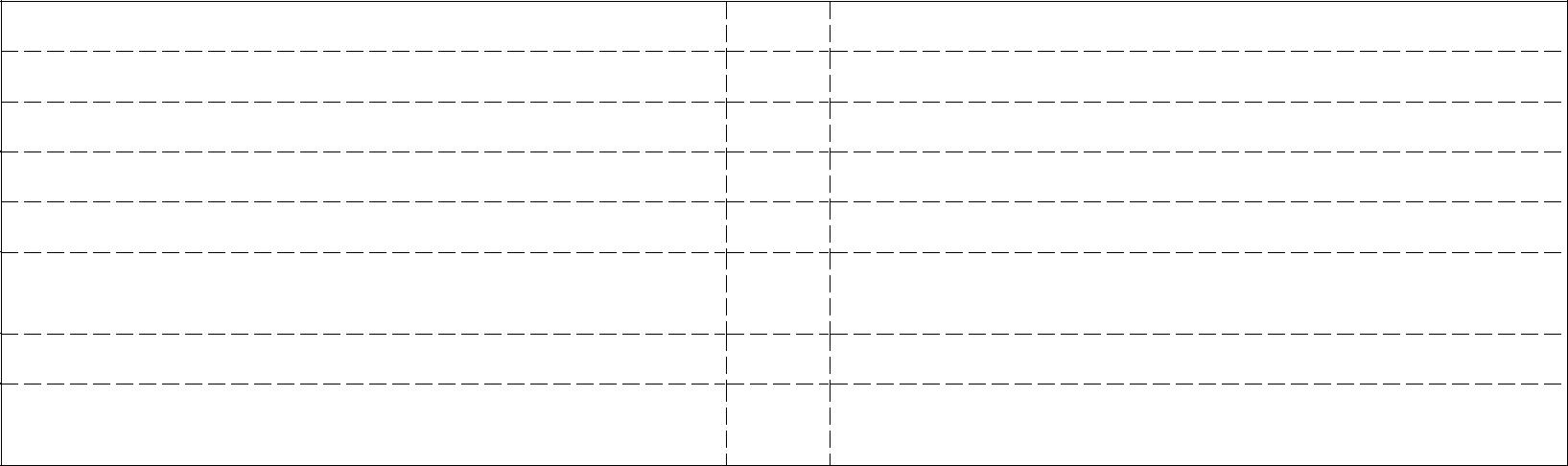
**Главный вход:**



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

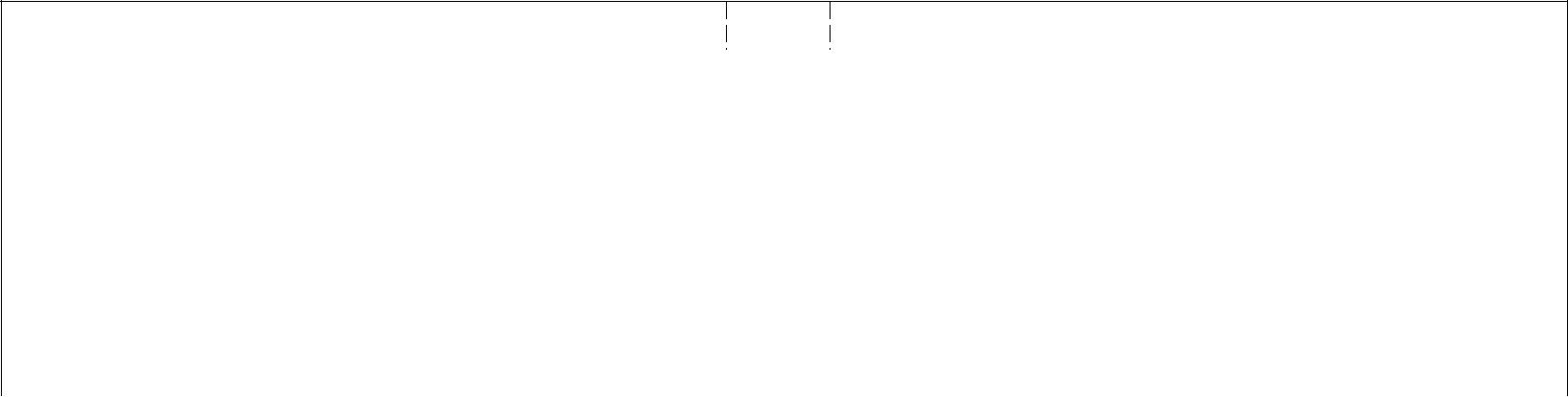
**Туалетные комнаты:**



Отсутствие неприятного запаха

*2*

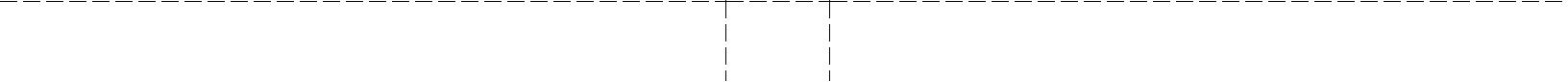
*Инструмент 4: Анкета-отчет тайного Гостя*



Чистота пола



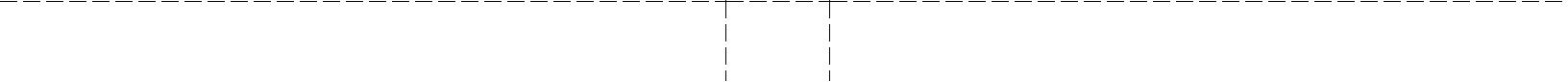
Чистота унитазов



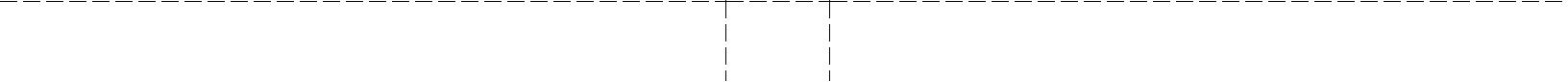
Чистота раковин, кранов, зеркал и других поверхностей (полок, аксессуаров)



Чистота и правильная работа мыльных дозаторов



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



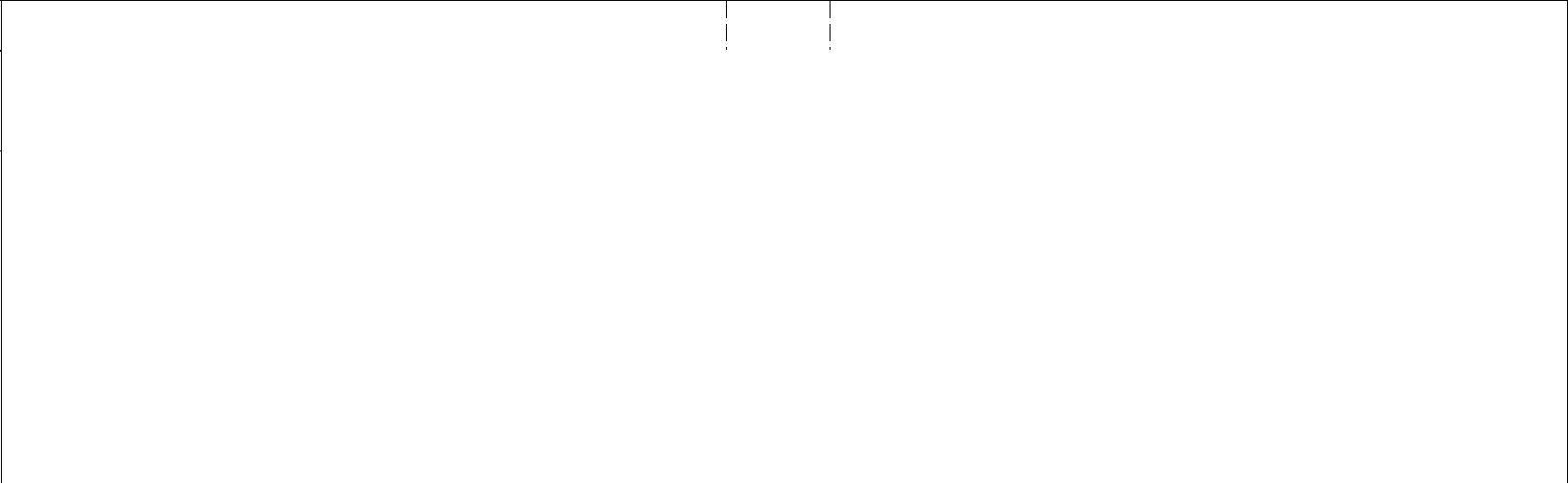
Чистота и наличие свободного места в мусорных бачках

Общая оценка категории

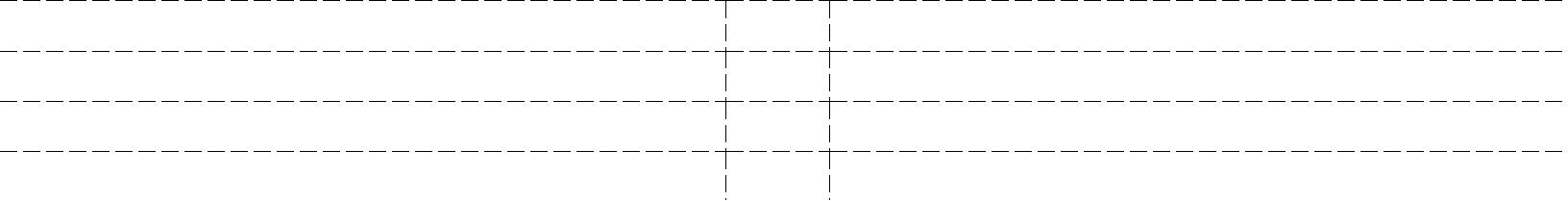
Комментарии и наблюдения:

**Обслуживание \ Персонал**

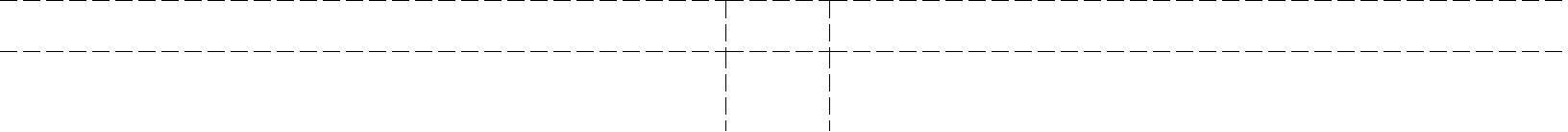
**Хостес \ встречающий:** **Баллы Комментарии**



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



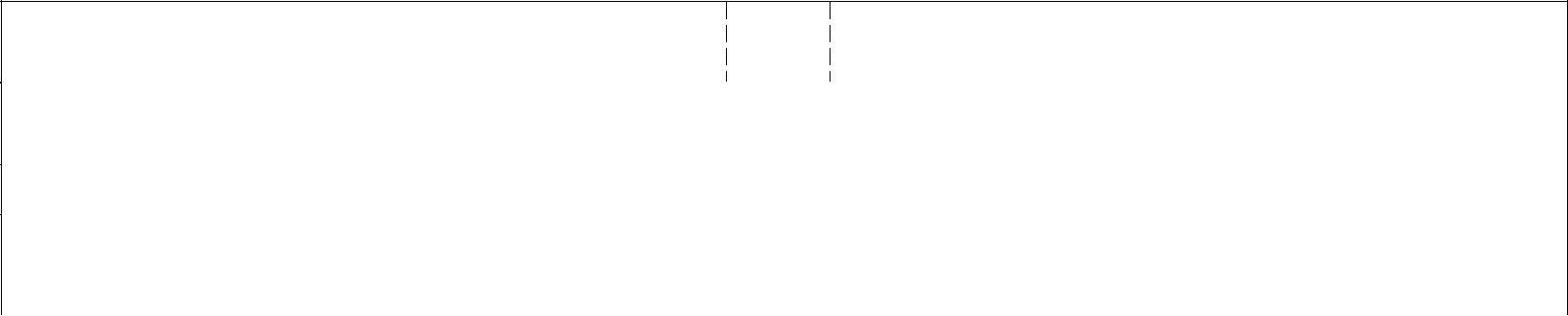
Вопрос об удобстве выбранного стола после посадки гостя



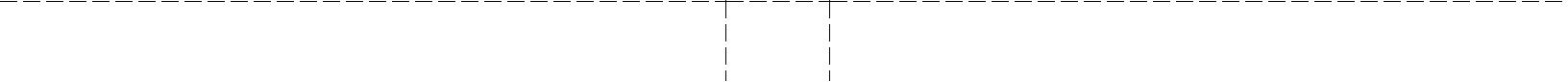
Передача меню гостю в руки, а не на стол Выражение благодарности уходящим гостям



**Зал:**



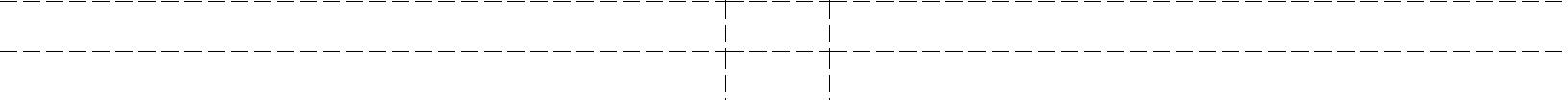
Дружелюбное приветствие гостя официантом (в течение 60 секунд)



Доброжелательная, персонолизированная манера поведения. Зрительный контакт.

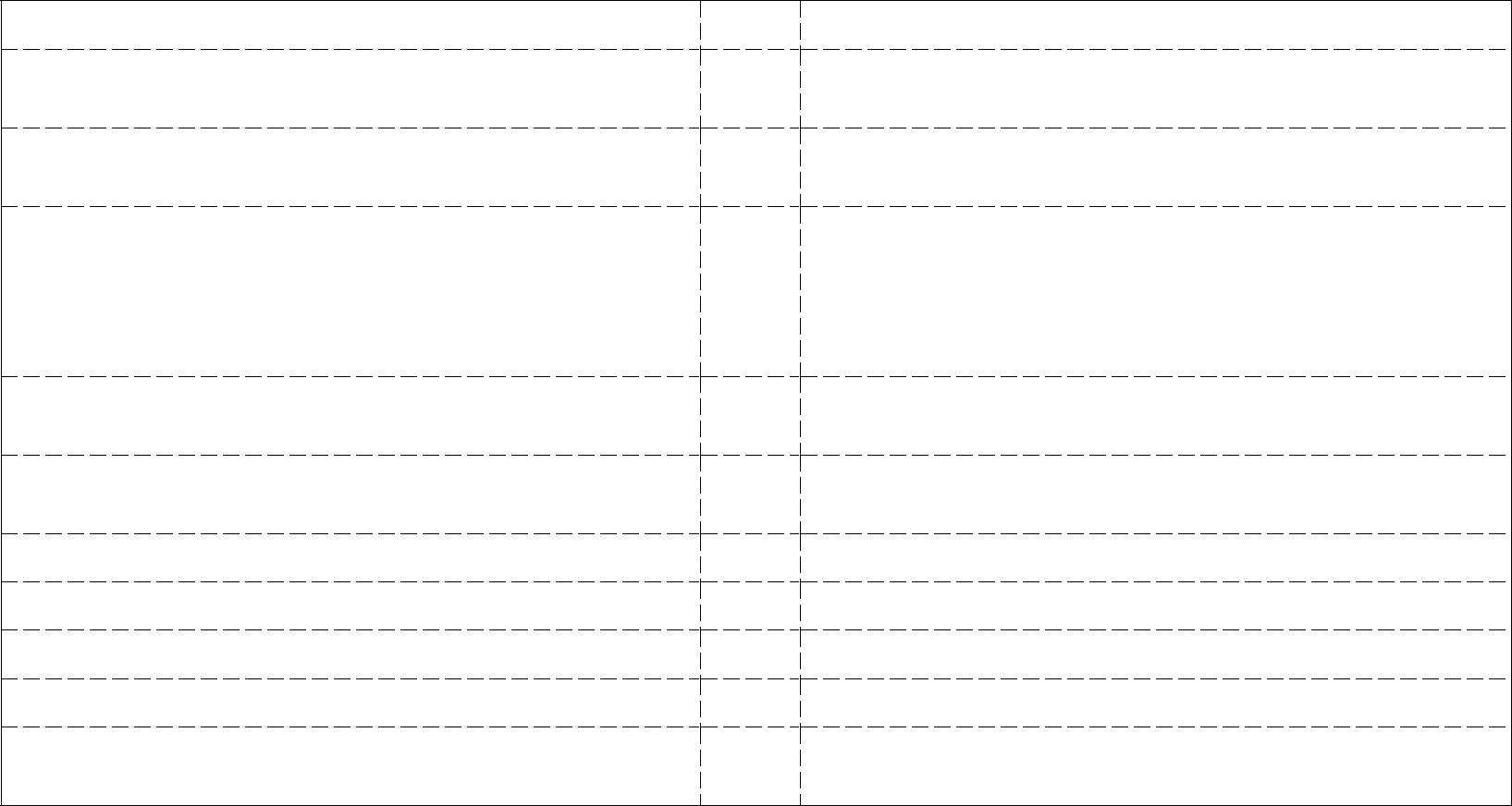


Описание спецпредложений Владение информацией о всех пунктах меню



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

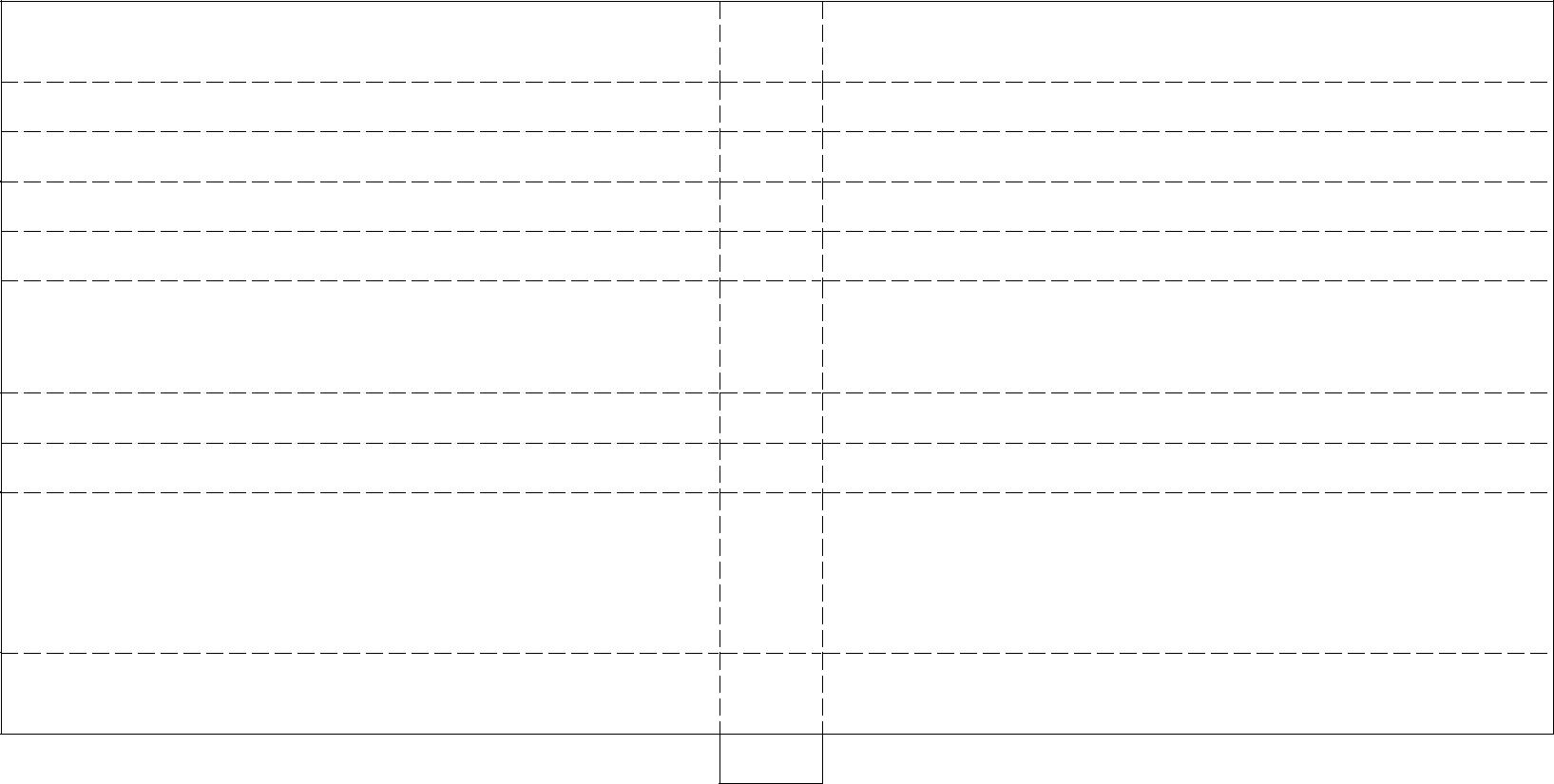
Нахождение в зале менеджера или хозяина

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

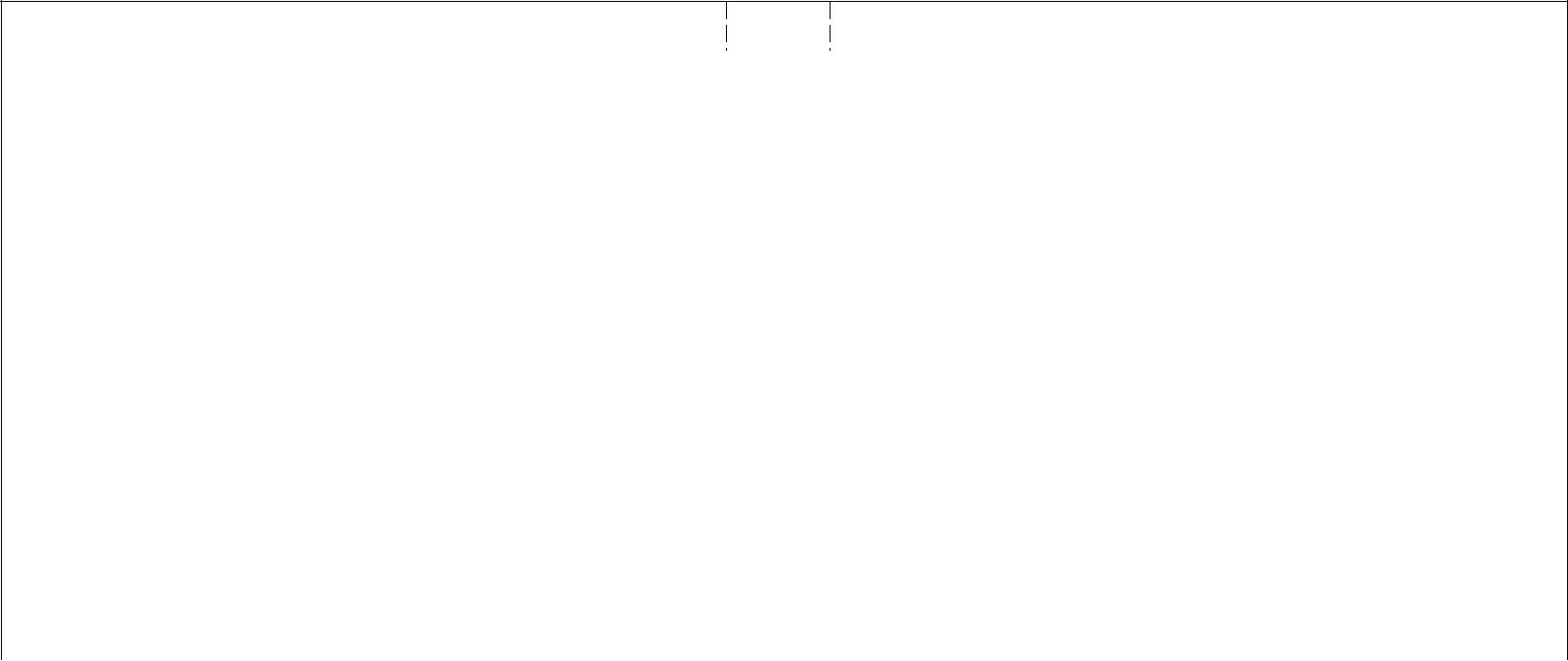
Выражение благодарности гостю (барменом \ официантом) и приглашение прийти в будущем

Общая оценка категории

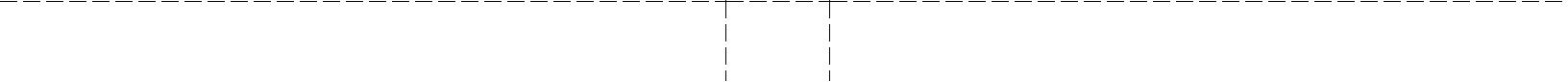
*4*

Комментарии и наблюдения:

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



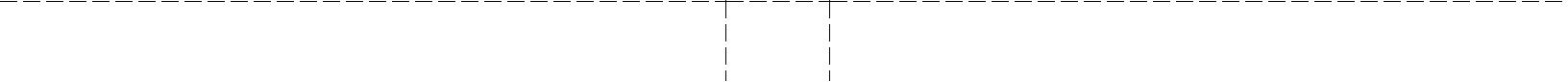
Аппетитная, красивая подача блюд



Наличие разнообразия пунктов меню и ценовых категорий



Размеры порций, соответствующие стандартам



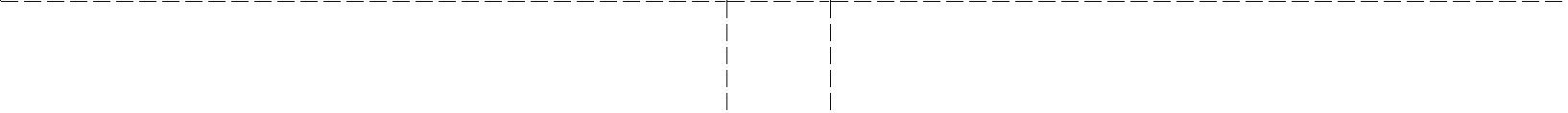
Температура подачи блюд, соответствующая стандартам



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*