id: **114398**   
Город: Москва   
Точка продаж: Две Палочки Русаковская (ул.Русаковская, д.29 (м.Сокольники))   
Анкета: Анкета Две Палочки ОКТЯБРЬ   
Дата и время проверки: 29.10.13 13:05:00 - 13:53:00   
Баллы: **227 из 274 = 82.85%**

01. ЧИСТОТА [ 100% - 28/28 ]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **вопрос** | **результат** | **комментарий** |
| ФИО официанта (подробное описание внешности) | Колесникова Наташа |  |
| № счета (чека), блюда, которые Вы заказывали: наименование и стоимость | № 4564 Суп тайский, салат Цезарь, Вок свинина и сок ананасовый 395.00 |  |
| 1. Входная группа и прилегающая территория были чистыми | выполнено |  |
| 2. Рекламные конструкции на фасаде были чистые, без подтёков | выполнено |  |
| 3. Зал ресторана был чистый (полы, стены, потолки) | выполнено |  |
| 4. Система вентиляции чистая, без осевшей пыли и грязи | выполнено |  |
| 5. Динамики в зале, чистые | выполнено |  |
| 6. Столик, за который Вы сели, был чистым. Под подстольями не было жевательной резинки | выполнено |  |
| 7. В туалетной комнате было чисто. Унитазы были чистыми | выполнено |  |
| 8. Посуда, в которой выносили блюда, была чистая, без сколов | выполнено |  |

02. ГОСТЕПРИИМСТВО [ 80.46% - 70/87 ]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **вопрос** | **результат** | **комментарий** |
| 9. При входе в ресторан Вас встретили с улыбкой, прямым контактом глаз, открытой доброжелательной позой. Укажите, пожалуйста, кто из сотрудников Вас встретил? | не выполнено | *при входе в ресторан меня никто не встретил. Первым, кто меня заметил и поздоровался, был бармен* |
| 10. Вас поприветствовали на входе в ресторан словами. Укажите: Каким было приветствие? Пропишите фразу приветствия: | выполнено | *'Добрый день!'* |
| 11. У вас уточнили количество гостей | выполнено |  |
| 12. У Вас уточнили, какой зал Вы предпочитаете: для курящих / некурящих | выполнено |  |
| 13. У Вас уточнили о месте расположения столика. Вас проводили / указали на свободный столик | выполнено |  |
| 14. Меню было подано надлежащего качества (без пятен, рисунков, не мятое и неповреждённое) | выполнено |  |
| 15. Вас проинформировали о специальных предложениях | не выполнено | *про специальные предложения не информировали* |
| 16. В зале был менеджер, который постоянно взаимодействовал с гостями. (Описание менеджера) | не выполнено | *в своем зале менеджера видел один раз. Она подошла к свободному столу, что-то поправила и ушла. Когда я уходил проверить туалет, видел, как менеджер общалась с сотрудником. Как менеджер взаимодействует с гостями, не видел. Менеджер - девушка на вид 28-33 года, рост 165-170 см, волосы ниже плеч, блондинка, была одета кожаная юбка и голубая кофта* |
| 17. Официант подошел к столу и поздоровался с Вами в течение 3 минут, представился. Укажите, каким было приветствие? Пропишите фразу приветствия: | выполнено | *'Добрый день!'* |
| 18. Официант был вежлив, терпелив и радушен | выполнено |  |
| 19. Официант улыбался во время общения | выполнено |  |
| 20. Официант задавал Вам вопросы, чтобы выявить Ваши предпочтения | выполнено |  |
| 21. Официант посоветовал Вам блюдо, исходя из Ваших предпочтений | выполнено |  |
| 22. Во время приема заказа официант предлагал дополнительные блюда, например, соуса, лимон/мяту к чаю, дополнительный гарнир и прочее, дополнительный напиток | не выполнено | *дополнительное блюдо не предложили* |
| 23. Официант забрал меню после принятия заказа, уточнив при этом 'можно забрать меню?' | выполнено |  |
| 24. При необходимости Вам досервировали стол (подстановочные тарелки, палочки на подставке, соусники, европейские приборы) не позднее выноса блюд. | выполнено |  |
| 25. Официант подавал блюда соблюдая правило «открытой руки» (при подаче гостю справа, подает правой рукой, при подаче слева – левой), с указанием названия блюда | выполнено |  |
| 26. Официант называл блюда при подаче, либо официант знал, кому какое блюдо подавать | выполнено |  |
| 27. Официант пожелал Вам приятного аппетита | выполнено |  |
| 28. Официант поинтересовался у Вас впечатлением о качестве блюд и напитков | выполнено |  |
| 29. Если у Вас возникала необходимость обратиться к официанту, он оперативно реагировал на Вас | выполнено |  |
| 30. Официант вежливо озвучил момент подачи чека или сдачи ('Пожалуйста, Ваша сдача / Ваш чек') и обратил внимание гостя на услугу доставки (“Обратите внимание, у нас есть доставка”) | не выполнено | *официант озвучивал момент подачи счета и сдачи без 'пожалуйста'* |
| 31. В конце посещения сотрудник ресторана уточнил, все ли Вам понравилось? Сотрудник ресторана проявил заинтересованность к Вашим словам | не выполнено | *в конце посещения у меня не уточнили, все ли понравилось* |
| 32. Персонал попрощался с Вами. Укажите, пожалуйста, каким было прощание? Пропишите фразу прощания: | выполнено | *попрощался только официант. 'Всего доброго. До свидания'* |

03. ТОЧНОСТЬ [ 100% - 48/48 ]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **вопрос** | **результат** | **комментарий** |
| 33. Официант повторил Ваш заказ, чтобы убедиться, что он все правильно понял/записал | выполнено |  |
| 34. Официант уточнил предпочтения в сервировке (палочки, европриборы) | выполнено |  |
| 35. Вам подали 'асибори' на подставке перед подачей блюд. Влажные салфетки 'асибори' были чистыми, горячими (не обжигающими), имели аромат ментола | выполнено |  |
| 36. Порядок подачи блюд был соблюден (закуска, суп, горячее, десерт, либо последовательность, указанная гостем) | выполнено |  |
| 37. Пепельницы меняли своевременно (когда в ней находилось не более 2 окурков, если за столом не более 2 человек) | выполнено |  |
| 38. Официант своевременно убирал пустую посуду с Вашего стола | выполнено |  |
| 39. Папка со счетом содержит: жевательную резинку по количеству гостей, чек, буклет доставки | выполнено |  |
| 40. Официант принес сдачу с точностью до копейки | выполнено |  |
| 41. Внешний вид сотрудников был опрятным (чистая выглаженная одежда, чистые собранные волосы и т.д.) | выполнено |  |
| 42. Форма соответствовала стандартам (джинсы, джинсовые шорты, белая спортивная обувь, фартук). В ресторанах Америки (СПб): официанты с напульсниками, девушки в гетрах, две ручки в фартуке. | выполнено |  |
| 43. Сотрудники не собирались в группы по 3 и более человек | выполнено |  |
| 44. Сотрудники не позволяли себе неформальное общение в Вашем присутствии | выполнено |  |
| 45. Часы в туалетах показывают точное время. Указать время на момент проверки: | время не соответствовало 2:50 13:43 |  |

04. ИСПРАВНОЕ СОСТОЯНИЕ [ 100% - 26/26 ]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **вопрос** | **результат** | **комментарий** |
| 46. Сантехника в туалете была исправна. Стульчаки в надлежащем состоянии | выполнено |  |
| 47. Стены в туалетах без повреждений, обои не «пузырятся», не отклеиваются | выполнено |  |
| 48. Рекламные конструкции на фасаде исправны, все лампы горят, без повреждений | выполнено |  |
| 49. Стены, потолки, полы в зале - исправны, без повреждений | выполнено |  |
| 50. Столы, стулья, скамейки были исправными, неповреждёнными | выполнено |  |
| 51. Освещение в зале было комфортным. Все лампы горели | выполнено |  |
| 52. Кондиционирование в зале было комфортным | выполнено |  |
| 53. Звуковое оформление (музыка) в зале было комфортным (не мешало общению с сотрудниками ресторана) Динамики исправны и не повреждены | выполнено |  |

05. ПРОДУКТ [ 100% - 25/25 ]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **вопрос** | **результат** | **комментарий** |
| 54. Подача блюд соответствовала стандартам (горячее было горячим, холодное – холодным и т.д.) | выполнено |  |
| 55. Вы были удовлетворены внешним видом заказанных блюд | выполнено |  |
| 56. Вы были удовлетворены вкусом заказанных блюд | выполнено |  |

06. СКОРОСТЬ [ 50% - 30/60 ]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **вопрос** | **результат** | **комментарий** |
| 57. Вам принесли напиток в течение 6 мин. (коктейли и свежевыжатые соки 8 мин.) Уточните, в течение какого времени Вам принесли напиток? | не выполнено | *11 минут* |
| 58. Вам принесли холодные блюда, супы, десерты согласно стандартам ресторана. В течение какого времени Вам принесли заказанные блюда? | выполнено | *салат 10 минут* |
| 59. Горячее (основное) блюдо было подано вовремя (в случае если есть задержка отдачи блюд, официант должен был предупредить о времени приготовления). Уточните, в течение какого времени Вам принесли блюда: | не выполнено | *18 минут принесли суп и лапшу* |
| 60. Вам принесли блюда из суши-бара в течение 17 мин., запеченные 20 мин. (в случае, если есть задержка отдачи блюд, официант должен был предупредить о времени приготовления). Уточните, в течение какого времени Вам принесли блюда: | выполнено |  |
| 61. После того, как Вы попросили счет, Вам принесли его в течение 3х минут (при расчете картой – 7 мин) Уточните, пожалуйста, в течение какого времени Вам его принесли | выполнено | *1 минута* |

07. ВОПРОСЫ МЕСЯЦА (НЕ ОЦЕНИВАЕТСЯ БАЛЛАМИ)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **вопрос** | **результат** | **комментарий** |
| 62. Вынесли ли вам спец. предложение с напитками? Использовал ли сотрудник следующую фразу: «Предлагаем Вашему вниманию наш новый топ-коктейльный ряд, сезон осень-зима!» | официант фразу не использовал |  |
| 63. Вынесли ли вам предложение по ООосень длинным роллам? Использовал ли сотрудник следующую фразу: «Обратите внимание осенью наши роллы еще длиннее» | фразу не использовал |  |

08. ОБЩЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ (НЕ ОЦЕНИВАЕТСЯ БАЛЛАМИ)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **вопрос** | **результат** | **комментарий** |
| 64. Вам понравилась внутренняя атмосфера заведения, было комфортно? Сравните с другими ресторанами. | да, мне понравилась внутренняя атмосфера, было комфортно и уютно |  |
| 65. Хотели бы Вы общаться с тем же официантом в случае повторного посещения ресторана? | да, я бы хотел, официант был очень внимателен |  |
| 66. Хотели бы Вы снова посетить этот ресторан? | да, я думаю, что буду посещать данный ресторан |  |
| 67. Порекомендовали бы Вы этот ресторан своим родственникам, друзьям? | да, я порекомендую ресторан друзьям, т.к. атмосфера и блюда очень интересные |  |