

ЕСП-сервис



Стандарты сервиса



2010

Содержание

Содержание.....	2
Добро пожаловать в ЕСП – сервис.....	3
История компании	4
ЕСП-сервис – оператор сервиса Сапсан	4
Введение в Российские Железные Дороги	5
САПСАН – общая информация	6
Миссия компании	7
Модель работы стюарда.....	8
Корпоративные ценности:	9
Процесс работы. Распределение обязанностей	10
Профессионал. Наши ожидания	11
Введение в бортовой дресс-код.....	12
Эконом класс	13
Процесс работы бара-бистро	14
Процесс работы официанта бара-бистро.....	16
Советы профессионалов АРПИКОМ:	18
Стандарты и время отдачи блюд:	19
Процесс работы передвижного бара (Мобильная телега)	20
Процесс работы - бизнес-класс.....	21
Брифинг	23
Принципы качественного обслуживания гостей.....	24
Заключение	25

Добро пожаловать в ЕСП – сервис

Это пособие призвано ознакомить Вас со стандартами работы компании ЕСП – сервис. Вы также узнаете о роли стюарда на борту первого высокоскоростного поезда в России - Сапсан.

Прочитав данное пособие, вы узнаете:

- Историю компании
- Правила работы
- Роль стюарда
- Нашу миссию и наши ценности



История компании

«ЕДИНАЯ СЕТЬ ПИТАНИЯ» - совместное предприятие с Октябрьской Железной Дорогой, филиала ОАО «РЖД». Цель предприятия – создание принципиально новой системы организации питания на железной дороге (внедрение передовых технологий и стандартов обслуживания пассажиров в пути следования), строительство сети из пяти фабрик на территории РФ, расположенных по географическому признаку. Первая фабрика строится в Санкт-Петербурге (запуск в 2010 году), далее – Ростов-на-Дону, Москва, Екатеринбург, Новосибирск.

Создание компании «ЕСП-сервис», дочернего предприятия «ЕСП», позволило решить вопрос с централизованными поставками питания на поезда по единым требованиям к ассортименту, качеству и безопасности на уровне мировых стандартов. Технологический подход к решению проблем обслуживания в поездах позволил поднять сервис поставки продуктов на новый уровень и создать совершенно новую систему обслуживания для пассажиров, путешествующих на поездах дальнего следования. С помощью четких бизнес-процессов, разработанных в компании, полученный опыт может быть применен и в других сегментах продовольственного рынка.

Проект уникален, так как в процессе его реализации использованы лучшие методы (кулинарии, обслуживания, стандартизации, поставки продуктов) из смежных областей, а именно: опыт ведущей ресторанной компании России АРПИКОМ, поставки пищи на самолеты и учреждениям, корпоративный кейтеринг, использован мировой опыт в поставке продуктов (введение автоматических систем учета и контроля качества производства). Реализация проекта включает создание единой системы, охватывающей крупнейшие регионы России.

ЕСП-сервис – оператор сервиса Сапан

Обязанности оператора по сервису включают доставку питания и продуктов, обслуживание пассажиров в вагоне-бистро, пассажиров бизнес класса гарантированным питанием и пассажиров эконом класса с мобильной телеги.

- Сапан предлагает 2 разных класса вагонов, каждый со своим уровнем питания и сервиса:
 - Бизнес-класс – 2 вагона, всего 104 пассажира
 - Эконом-класс – 8 вагонов, всего 500 пассажиров



Вагон бизнес-класса




Вагон эконом-класса

- Поезда Сапсан ежедневно следуют между Москвой и Санкт-Петербургом, а начиная с лета 2010 – между Москвой и Нижним Новгородом.
- Головной офис ЕСП - сервис находится в Москве, филиалы в Санкт-Петербурге и, в будущем - в Нижнем Новгороде.

Введение в Российские Железные Дороги

РЖД - инфраструктура российской сети железных дорог, находящаяся в собственности правительства с полной государственной поддержкой и гарантией.

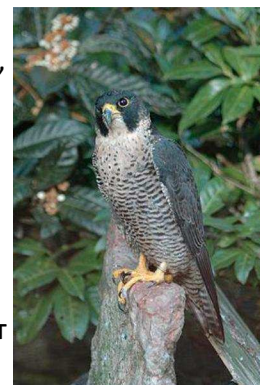
Одна из крупнейших транспортных компаний в мире - владеет 99 % железнодорожных магистралей России, общей протяжённостью 85 500 км, покрывает 9 часовых поясов. Численность сотрудников ОАО «РЖД» около 1 300 000 человек.

 **Российские
железные дороги**

САПСАН – общая информация

«Сапсан» (Velaro RUS) — высокоскоростной электропоезд (из семейства электропоездов Velaro производства компании Siemens AG), приобретённые ОАО «РЖД» для эксплуатации на российских железных дорогах.

Поезда Siemens для России сконструированы на базе стандартной платформы [Velaro](#), на которой были изготовлены поезда для европейских стран. Однако, «Сапсан» имеет и ряд конструктивных отличий: в частности, поезда способны работать при температуре воздуха до минус 50 градусов, и развивать скорость до 250км/ч (может быть увеличена до 330км/ч). Первый поезд Siemens в России сформирован из 10 вагонов.



Длина: 250 метров
Скорость: 250 км/ч (может быть увеличена до 300 км/ч)
Цена каждого Сапсана: ± 35 миллионов евро
Вместимость: 604 пассажира
Время поездки Москва - Санкт-Петербург: 3ч45
Разработан для чрезвычайно низких температур

«Мы профессионально кормим людей»

Это означает, что мы предлагаем нашим Гостям лучший сервис, продукты лучшего качества. Мы – команда профессионалов, знающих и любящих свое дело.

Вы, работая на Сапсане, можете сделать очень многое для того, чтобы миссия нашей Компании стала каждодневной реальностью, источником энергии, которая позволит развиваться Компании в целом и вам лично!

Как именно я, работая стюардом на Сапсане, влияю на реализацию Миссии Компании?

- Создавая в поезде уютную и доброжелательную атмосферу;
- Искренне уделяя внимание Гостям, заботясь о них;
- Профессионально обслуживая Гостей, предлагая и продавая блюда и напитки;
- Четко соблюдая бизнес-процессы и регламент процесса сервиса;
- Помогая своим коллегам, не стесняясь просить о помощи;
- Каждый день показывая высочайшее мастерство своей работы;
- Уважая себя как профессионала, постоянно развиваясь и совершенствуя свои навыки.

«Добро пожаловать в нашу Команду!»

Модель работы стюарда

Цель работы:

Обеспечивать комфорт и безопасность всех пассажиров, руководствуясь миссией компании: «Мы профессионально кормим людей!»

Основные задачи:

- Проверка бортового оборудования в начале и в конце каждой поездки;
- Подготовка и подача гарантированного питания и напитков пассажирам БК;
- Предоставление пассажирам БК свежей прессы и дорожного набора, входящие в стоимость билета;
- Предоставление пассажирам ЭК возможности купить еду и напитки в вагоне – бистро и на местах пассажиров с использованием МТ;
- Реагирование на просьбы гостей, предоставление соответствующей информации;
- Встреча и проводы пассажиров в начале и в конце поездки, помощь с багажом, особое внимание к пожилым, инвалидам, детям;
- Предоставление пассажирам высокого уровня сервиса, согласно установленным стандартам обслуживания;
- Учет товаров и денег, в соответствии с установленными процедурами;
- Взаимодействие с проверяющими органами в рамках своей компетенции;
- Поддержание рабочей зоны в чистом, опрятном состоянии в течение поездки;
- Взаимодействие с поездной бригадой по вопросам обслуживания и безопасности пассажиров;
- Поддержание спокойствия и порядка среди пассажиров, при возникновении чрезвычайных ситуаций, помощь при эвакуации в случае объявления;
- Выполнение дополнительных обязанностей, которые могут потребоваться для обеспечения комфорта и безопасности пассажиров.

Корпоративные ценности:

- Работа в команде (взаимовыручка и поддержка, доброжелательность по отношению к коллегам)

- Позитивный настрой (умение видеть положительные стороны в работе и в жизни, наличие чувства юмора)

- Ответственность (умение принимать ответственность за свои решения и действия, соблюдение субординации)

- Коммуникабельность

- Лояльность к компании (преданность делу, профессии)

- Желание работать и развиваться.

Процесс работы. Распределение обязанностей

В бригаде девять стюардов и один МКС. Обязанности распределяются следующим образом:

1 стюард – МКС

1 стюард – бармен (бар-бистро)

1 стюард – повар (бар-бистро)

1 стюард – официант (вагон-бистро)

2 стюарда – мобильная телега (обслуживают пассажиров эконом класса)

4 стюарда – бизнес класс (по два человека на вагон)

При отправлении в рейс все стюарды обязаны иметь при себе:

- a) служебное удостоверение;
- b) санитарную книжку;
- c) бейдж;
- d) паспорт.

Схема поезда Сапсан

Следующая схема показывает Вам расположение вагонов поезда Сапсан, их число и местоположения вагонов бизнес класса, эконом класса и бара-бистро. Все пассажирские вагоны Сапсана являются некурящими. Обратите внимание на соответствующее число мест в каждом вагоне.

БК	БК	ЭК	ЭК	ББ	ЭК	ЭК	ЭК	ЭК	ЭК
44	60	66	66	40	64 пас	66 пас	66	66	52

БК = Бизнес-класс вагоны

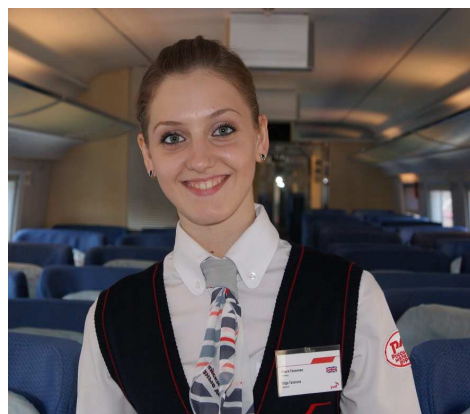
ЭК = Эконом-класс вагоны

ББ = Бар-бистро

Профессионал. Наши ожидания

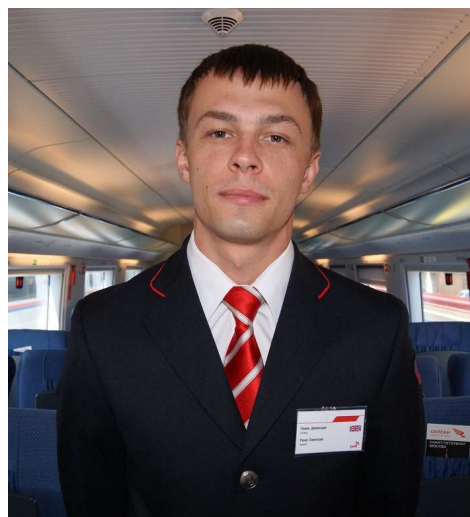
Качества

Приветливость, радушие и позитивный настрой;
 Внимательность и предусмотрительность;
 Доброжелательность, вежливость;
 Уравновешенность, спокойствие;
 Эрудиция, выразительная речь, богатый запас слов, правильное произношение;
 Сдержанность, тактичность.



Знания

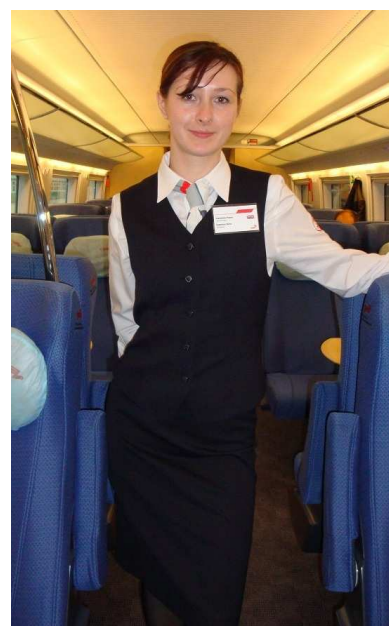
Технология работы на каждой позиции;
 Меню с ценами;
 Подробная характеристика каждого блюда (ингредиенты, время приготовления);
 Английский язык;
 Правила обслуживания Гостей;
 Правила санитарии и личной гигиены;
 Порядок предоставления счетов и расчета по ним с Гостями.



Навыки

Работа в команде;
 Обслуживание Гостей;
 Техника эффективных продаж;
 Решение конфликтных ситуаций.

Всем членам экипажа выдают копию "Руководство по дресс-коду на борту", которое описывает стандарты внешнего вида, требуемые от членов команды.



Введение в бортовой дресс-код

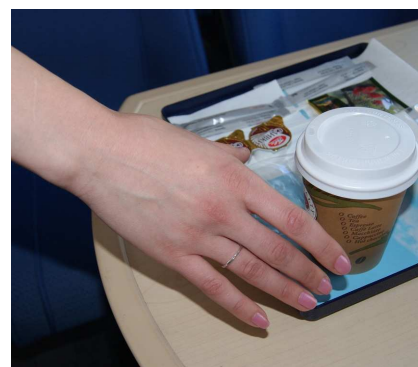
Ваша роль как члена бригады стюардов предполагает работу в непосредственной близости с пассажирами и другими членами бригады. Поэтому важно обращать особое внимание на все аспекты личной гигиены.

Ниже указаны главные пункты соответствия установленным в компании правилам:

- Регулярно пользуйтесь дезодорантом (антиперспирантом).
- Если Вы используете парфюм, выбирайте легкую туалетную воду или лосьон после бритья – тяжелые запахи не приемлемы для работы.
- Руки должны быть ухожены.
- Ногти всегда должны быть чистыми и аккуратными. Не должны быть слишком длинными.
- Женщины могут использовать прозрачный или светлый оттенок лака для ногтей, который подходит униформе. Недопустимо частичное отсутствие лака на ногтях.
- Прическа играет важную роль во внешности человека. Волосы должны быть чистыми, уложенными в аккуратную прическу и зафиксированы лаком для волос. Длина волос не должна достигать воротничка блузки. Используйте резинку для волос, чтобы они не распадались.
- Женщинам допустимо носить обычные черные туфли с закругленным носом и каблуком до 5 см. Для мужчин – Ваша обувь должна быть из хорошо натертой кожи или заменителя.
- Всем членам команды запрещено иметь татуировки на видимых частях тела, включая руки и пальцы.
- У женщин обязателен аккуратный, не яркий макияж. Искусственные ресницы недопустимы.
- Мужчины должны быть гладко выбриты.



Официант вагона-бистро



Допускается ношение одного кольца

- Допустимое количество украшений для женщин – одно кольцо на одну руку. Мужчинам разрешено носить одно кольцо – обручальное, либо простое кольцо. Другие украшения не разрешены.

Эконом класс

Пассажиры эконом класса могут купить еду и напитки в баре-бистро и/или в передвижном баре. У нас есть 1 вагон-бистро - номер 5, расположен в середине поезда.

Оборудование, доступное в каждом баре для хранения еды и напитков для эконом класса, включает:

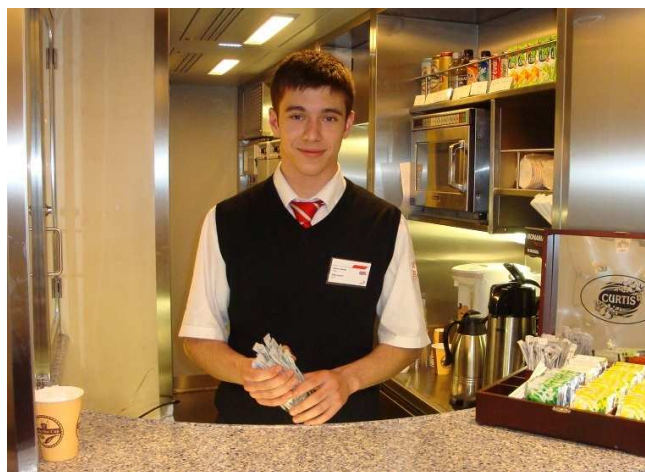
- Холодильники (0°-4° для охлажденных продуктов)
- Микроволновая печь
- Водонагреватели (для горячих напитков)
- Кофеварка
- Конвекционная печь

Процесс работы бара-бистро

Памятка бармену: *Первое, что видит гость, входящий в бар-бистро – бармен. Ваше лицо – лицо компании. Поэтому, встречайте гостя с улыбкой, помогите с выбором, создайте позитивное первое впечатление!*

1. Начало:

- Проверьте комплектацию согласно накладным и целостность упаковки;
- Проверьте исправность оборудования (печи, холодильники, дверцы, ручки, кнопки, фиксаторы, кран и т.д.);
- Убедитесь в чистоте бара (чистый пол, пустые мусорные отсеки с мусорными пакетами внутри)



2. Подготовьте ваш товар:

Проверьте даты окончания срока годности продуктов и разложите их по дате. Это означает, что сначала Вы должны продать самые старые продукты. (First expired/First Out – правило FEFO)

3. Подготовка к обслуживанию:

- Подготовьте стойку, выложите сахар, сливки, заменитель сахара, размешиватели, лимон
- Выставьте напитки и снеки на витрину и в бар, согласно стандартам
- Заранее заварите кофе и подготовьте кипяток для чая

4. Подготовьте гарантированное питание

5. Подготовьте размен и кассовый аппарат

6. Разогрейте гарантированное питание (см. Инструкцию по разогреву питания)



Стандарт оформления витрины

7. Откройте бар (быстро открывается с момента начала движения, но если у вас в бистро стоят гости и вы готовы - открывайтесь раньше)

A. Приветствуйте гостя словами:
«Добрый день\утро\вечер, добро пожаловать в бар бистро»

B. Примите заказ

C. Предложите дополнительное блюдо\напиток используя технику продаж

D. Соберите заказ

- Удостоверьтесь, что пассажир получил все необходимое к приобретенным товарам (например: салфетки, пластиковый стакан, столовые приборы, специи и т.п..)
- Для горячих напитков обязательно используйте крышку
- Вся продукция бара-бистро отдается на подносах 2/3. Ко всем блюдам обязательно кладется салфетка с логотипом.
- Запишите заказ в счет-заказ, передайте счет гостю.

E. Примите оплату и дайте сдачу, используя фразу «Пожалуйста, Ваша сдача»

- Обязательно передайте гостю кассовый чек (даже если деньги под расчет)
- Выпишите товарный чек, если это необходимо.

F. Поблагодарите гостя и, улыбаясь, пожелайте ему хорошего пути

8. Уборка бара начинается за 15 минут до прибытия:

Команда обслуживает пассажиров бара-бистро до момента прибытия

9. Сложите и посчитайте товары, заполните марочный отчет

10. Протрите все рабочие поверхности в баре.



Выкладка напитков и снеков в баре

Процесс работы официанта бара-бистро

Когда гости сели за стол, подойдите к ним в течение трех минут. Если у Вас нет времени, предупредите гостей словами: **«Здравствуйте, я подойду к Вам через ... минуты»**. Подойдя: **«Извините за ожидание, меня зовут ..., я буду вашим официантом»** обязательно представляйтесь.

Во время большой загруженности вагона-бистро у нас действует

ограничение по времени на один стол.

Поэтому постарайтесь принять весь

заказ сразу – это ускорит процесс обслуживания. Если за столом сидят несколько человек, заказ принимается сначала у женщин, по старшинству, затем у мужчин, так же начиная с самого старшего из них.

Если гости сомневаются, что выбрать, рекомендуем блюда, называя ингредиенты. Предложите горячие блюда, далее салаты, сэндвичи, десерты, напитки. Предупредите гостей о примерном времени готовности заказа.

Запишите заказ в счет или в блокнот, записывайте стоя у стола. Повторите заказ, чтобы удостовериться, что вы записали правильно. Используйте названия блюд, как они записаны в меню.

Счет отдайте повару для приготовления заказа. Напишите номер стола.

Не берите заказ более чем у двух столов за один раз. Если в зале сидят гости, у которых вы еще не приняли заказ, предупредите, что подойдете к ним позже.

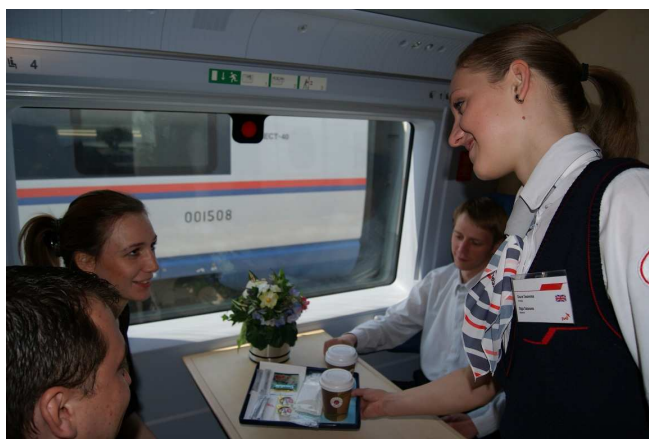
Во время приготовления поваром



Принятие заказа



Комплектация телеги с гарантированным питанием

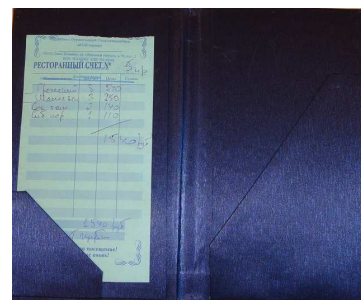


Правило "открытой руки"

ЕСП-сервис. Мы профессионально кормим людей.

заказа, уделите внимание другим столам: уберите использованную посуду, примите заказ или просто поинтересуйтесь у гостей все ли у них хорошо.

Заберите готовый заказ у повара, принесите гостям еду и напитки на подносе, согласно стандартам подачи блюд. Ставя гостю блюдо, назовите его: **«Пожалуйста, сэндвич с бужениной»**, используйте правило открытой руки, пожелайте приятного аппетита. Находясь в вагоне бистро, держите всех гостей в поле зрения, убирайте использованную посуду своевременно.



Ресторанный счет в папке

Пока гости едят, запишите общую сумму заказа в счет, укажите свою фамилию. Принесите гостям счет в папке. В случае отсутствия папок для счетов допускается положить ресторанный счет на стол без папки, проговорите: **«пожалуйста, Ваш чек»**. Поинтересуйтесь нравятся ли гостям блюда (check back).

Забирая посуду со стола, спросите у гостей: **«могу я забрать?»**. Будьте вежливы и доброжелательны.

Рассчитайте гостей. Принесите фискальный чек и сдачу, проговорите **«Пожалуйста, Ваша сдача»**.

Провожая гостей, поблагодарите их и пригласите вновь словами: **«Всего доброго, ждем вас снова»**



Расчет гостя

Или **«До свидания, будем рады видеть Вас снова»**.

Таблица 1. Шаги сервиса

	Действие у стола гостя (шаги сервиса)	Время
1.	Представление, принятие заказа	3 мин
2.	Вынос заказа	3-7 мин
3.	Вынос папки со счетом и check back	пока едят
4.	Уборка посуды, забираем папку с деньгами	Когда закончат
5.	Возврат сдачи, фискального чека	3 мин

Советы профессионалов АРПИКОМ:

- В случае, когда Гость уронил на пол вилку, нож или другой столовый прибор (или полотняную салфетку), необходимо на маленьком подносе или тарелке подать ему чистые приборы, а уже затем поднять и убрать упавший предмет.
- При обслуживании следует всегда говорить полные названия блюд (когда даете советы, презентуете блюдо, повторяете или приносите заказ). Использование уменьшительно-ласкательных суффиксов в речи официанта непозволительно (пример: хлебушек, салатик).
- Официанту, обслуживая Гостей, следует держаться прямо, соблюдая дистанцию, комфортную для общения и Гостю, и официанту. Если расстояние будет слишком маленьким, официант будет говорить тихо или его дыхание будет попадать на Гостя, а если слишком большим, его голос будет звучать слишком громко.
- Если Гости заказали по одному блюду из разных категорий (например: горячее и салат), скорее всего они захотят, чтобы им принесли всё сразу. Это стоит уточнить после принятия заказа.
- Предлагая Гостям к блюдам вина или алкогольные напитки, используйте “вкусные фразы”: *идеально подходит, классическое сочетание, это можно попробовать только у нас, вкус сезона, прекрасно сочетаются вместе и т.п..*

Стандарты и время отдачи блюд:

Все заказы в баре-бистро отдаются на подносах 2/3 с тормозной салфеткой.

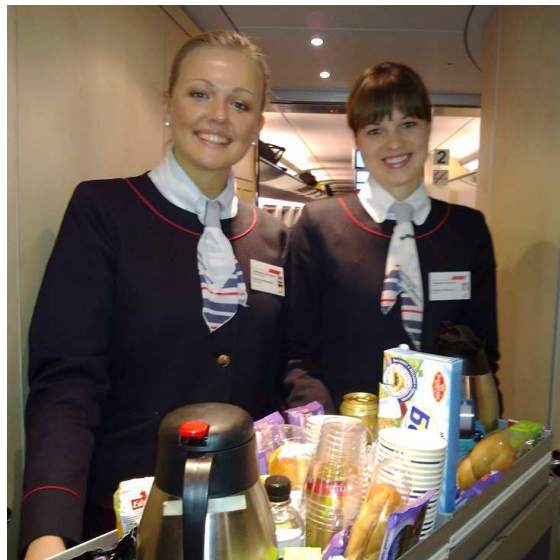
Таблица 2. Время отдачи блюд

Категория	Готовим	Доп. ингредиенты	Примечание	Фото
Напитки, снеки, десерты	3 минуты	Салфетка, сахар, сливки, лед, ложка, набор 2/1 (салфетка, ложка)	Горячие напитки отдаются с закрытой крышкой. Холодные напитки отдаются в закрытой бутылке\банке с пластиковым стаканом.	
Салаты, сэндвичи	3 минуты	Салфетка, приборы	Салаты отдаются с пленкой. Сэндвичи отдаются в индивидуальной упаковке, как холодными, так и разогретыми. Все на подносе 2/3.	
Горячее (Сет)	7 минут	Салфетка, булочка, набор 2/1 (салфетка, ложка)	Хол. закуска отдается в пленке, горячее отдается без фольги, на подносе 2/3.	

Процесс работы передвижного бара (Мобильная телега)

Стюарды, работающие с мобильным баром, готовят телеги. Обслуживание начинается с противоположного конца от 2х вагонов бизнес-класса: с вагона №10 и с начала 3го вагона.

1. Через 10 минут после отправления поезда (время, необходимое проводникам, чтобы проверить билеты), стюарды с мобильными телегами проходят по вагонам ЭК по направлению к центру состава (вагону–бистро), предлагая пассажирам ассортимент продукции. Сообщают об ассортименте услуг МТ, отвечают на вопросы пассажиров;
2. Стюарды МТ используют фразу **«Пожалуйста, сэндвичи, напитки, снеки, чай, кофе», «Please, sandwiches, drinks, snacks, tea, coffee»;**
3. Среднее время, затрачиваемое на обслуживание одного вагона ЭК с использованием МТ – 30 мин.;
4. При расчете за услуги мобильной телеги, все денежные операции стюарды производят только через ККМ, с обязательной выдачей фискального чека. Расчет гостей происходит в устной форме: **«С Вас ... рублей»;**
5. Во время утренних рейсов, когда большая часть пассажиров спит, и в малонаселенных рейсах, стюарды МТ проходят вагоны ЭК второй раз за 1 час 30 мин. до прибытия.



Расчет гостя с МТ

Бизнес Класс

Процесс работы - бизнес-класс

Таблица 3. Технология обслуживания в бизнес-классе.

Время действия	Действие	Описание
С начала посадки и до отправления	Встреча пассажиров	Стюарды вагонов БК располагаются внутри салона, чтобы поприветствовать пассажиров. Информировать пассажиров о местонахождении их кресел.
5 мин	Пресса	После отправления стюарды предлагают пассажирам газеты, выложенные на телеге.
5 мин	Освежающие салфетки, сервировка столов	Предложение освежающих салфеток с подноса, сервировка выдвижных столов пассажиров скатертями с руки.
15-20 мин	Холодные закуски, предложение аперитива	Стюарды, используя телегу с закусками, проходят по вагону и предлагают холодные закуски. <u>Процедура обслуживания:</u> <ul style="list-style-type: none"> • На стол ставят тарелку с закуской; • Предлагают хлеб; Стюарды, используя телегу с напитками, предлагают напитки
20 мин	Сбор посуды, предложение горячих блюд	Стюарды, используя телегу, проходят по вагону: Убирают отходы и стаканы, оставляя поднос. Интересуются у пассажиров, понравилась ли им закуска. Спрашивают пассажиров, какое они выбрали горячее блюдо, описывают основные ингредиенты блюд и соусов. Ставят блюдо на поднос гостю, называя его. Желают приятного аппетита. Предлагают хлеб.
5 мин	Сбор посуды	После того как пассажиры поели, стюарды, используя телегу, проходят по вагону, убирают подносы. Стюарды, используя салфетку, очищают выдвижные столы пассажиров. Убирают всю использованную посуду со столов (телегу заполняют снизу вверх).
20 мин	Горячие напитки и десерты	Стюарды, используя телегу, проходят по вагону. Предлагают горячие напитки (чай, кофе) и десерты пассажирам.

	Предложение напитков с подноса, обратная связь от гостей	После окончания процесса предоставления питания пассажирам БК (в это время стюарды следят за салоном), стюарды (менеджер) проходят по салону, интересуясь у пассажиров все ли им нравится. Если кто-то из пассажиров просит принести ему напиток – напиток выносится на подносе.
5 мин	Заключительная уборка	Стюарды с телегой проходят по вагону, собирают посуду, стаканы, скатерти, мусор.
По прибытию в пункт назначения	Прощание с пассажирами	Стюарды вагонов БК помогают пассажирам с багажом, доброжелательно прощаются, приглашают на «Сапсан» вновь.

На дневных рейсах узнайте у проводника, кто из пассажиров выходит на промежуточных станциях, ускорьте процесс сервиса для этих пассажиров.

Максимальная продолжительность процесса сервиса – 1ч30м.

Стюарды должны придерживаться временного регламента, но приоритетом является качество сервиса.

Брифинг

Ключевым элементом успеха нашего бизнеса является общение. Одним из методов общения в «ЕСП – сервис» является предстартовый брифинг или пятиминутка с сотрудниками. Он проводится перед отправкой Сапсана и создает хороший настрой на работу и помогает строить взаимоотношения в команде. Во время брифинга менеджер должен убедиться, что все члены команды присутствуют, пришли вовремя, а также, что каждый из них одет в униформу и соответствует стандартам внешнего вида. На брифинге озвучивается информация об изменениях, нововведениях, пассажирах, новости компании. Брифинг также является отличной возможностью пообщаться, лучше узнать коллег, обсудить методы работы на каждой позиции.

К моменту проведения брифинга все должно быть готово для работы.

В конце поездки команда проводит повторное обсуждение, чтобы обратить особое внимание на произошедшие ситуации (например, конфликт). Это поможет грамотно решить похожую ситуацию в следующий раз.



Принципы качественного обслуживания гостей

1. Во время посадки поприветствуйте пассажиров, укажите им на место расположения багажа и покажите их места. Во время высадки помогите пассажирам и попрощайтесь.
2. Говорите четко и ясно.
3. Предлагайте еду и напитки профессионально и вежливо, предугадывайте желания гостей.
4. Исполняйте все просьбы как можно быстрее – гость не должен просить дважды. Предложите помощь пассажирам, нуждающимся в ней.
5. Соблюдайте чистоту в своем вагоне, регулярно убирайте использованную посуду.
6. Обратите особое внимание на нужды пожилых, инвалидов и детей, не дайте им почувствовать себя брошенными.
7. Предоставьте гостям как можно больше времени на отдых, сон или работу, не беспокойте их.
8. Решайте вопросы быстро и конструктивно. Убедитесь, что конфликтные ситуации решены.
9. Носите униформу с гордостью – Ваш внешний вид всегда должен соответствовать стандартам.

Заключение

Работая в ЕСП-сервис, вы являетесь пионерами сервиса скоростного движения. Соблюдая и совершенствуя технологию обслуживания, мы создаем качественно новую услугу в стране.

Но было бы неправильно увлекаться техническими аспектами обслуживания в ущерб внимательному, заботливому отношению к Гостю. Только умелое сочетание этих составляющих даст полноценный результат.

Наши Гости таковы, что они могут легко простить (а часто и не заметить!) какие-то технические ошибки в сервисе, но никогда не простят невежливого, невнимательного или недоброжелательного отношения к себе. Если стюард отлично владеет техникой сервиса, но при этом он угрюм, невнимателен или невежлив с Гостем, то такое поведение противоречит правилам, принятым в нашей Компании.

Стюарду необходимо постоянно помнить об интересах Компании в отношении повышения объема проданных товаров, а следовательно, и выручки с рейса. Этого можно достичь с помощью умелой рекламы блюд и напитков, имеющихся в баре и на мобильной телеге.

Только тот, кто сочетает в своей работе технику сервиса, основы психологии в общении с Гостем, истинное радушие, умение предлагать и продавать блюда и напитки, опираясь на вкус Гостя, может называть себя истинно профессиональным стюардом.

Применяя на практике полученные теоретические знания, вы станете профессионалами своего дела. Каждый сотрудник компании с готовностью поможет в разрешении любого вашего вопроса. Не стесняйтесь просить помощи! Мы одна команда!

Мы профессионально кормим людей. Присоединяйтесь!



ЕСП-сервис. Мы профессионально кормим людей.