

NANA

ГРУЗИНСКИЙ РЕСТОРАН

Сервисная книга
для сотрудников

Гამარджობა!

Приветствуем тебя в самой дружной и самой сильной команде Грузинских ресторанов NANA! Данная книга расскажет тебе о том, кто мы такие, какие ценности мы исповедуем и какой философии придерживаемся! Надеемся на долгое, продуктивное и веселое сотрудничество!

NANA — Грузинский ресторан о с уникальным переплетением традиционной и авторской Грузинской кухни.

Наш девиз

Нана — это всегда праздник!

Открытие первой NANA Pirveli состоялось 29 сентября 2022 года. Она находится по адресу Иртышская Набережная, 11к2



Открытие второй NANA Meore состоялось 18 апреля 2024 года. Это младшая сестра первой Наны — яркая, домашняя, своенравная. В историческом центре города на ул. Ленина, 7.

Владелец проекта в Омске — известный Омский ресторатор, основатель лучшей ресторанной группы ЗАРЯ — Антон Евгеньевич Назаренко.



У истоков концепции грузинских ресторанов NANA стоял уникальный семейный дуэт: бренд-шеф Мамия Джоджуа, один из самых известных грузинских поваров мира, отмеченный гидом Michelin в 2022 году, и его мама — шеф-повар с более чем 30-летним стажем, Нана Куталия.

Именно благодаря их авторскому взгляду и глубокой любви к традициям родилась идея NANA — ресторанов, где современная грузинская кухня переплетается с домашней, многовековой гастрономической культурой.

Название ресторанов выбрано в честь Наны — мамы бренд-шефа. Нана — древнее грузинское имя, которое означает «добрая» и «нежная» — точно отражает ту атмосферу, которую мы стремились создать.

Проект стал по-настоящему уникальным для Омска: ещё никогда ресторан в городе не открывался при участии шеф-повара с таким мировым признанием.

Мамия Джоджуа — звезда московской и тбилисской ресторанной сцены, на протяжении 6 лет шеф-повар лучшего Московского грузинского ресторана «Казбек», отмеченный гидом Michelin в 2022 году. Его знакомство с основателем ресторанной группы «ЗАРЯ» Антоном Назаренко сделало рестораны NANA — местом, где каждый гость не только знакомится с настоящей грузинской кухней, но и чувствует тепло настоящего грузинского дома.

NANA
ГРУЗИНСКИЙ РЕСТОРАН

Логотип и название ресторанов передают концепцию мягкости, женственности и легкости. Линии и формы традиционных грузинских кувшинов кеври и характерное грузинское письмо отражены в логотипе Грузинских ресторанов NANA



Правила Грузинских ресторанов NANA для сотрудников.

1. В наших ресторанах мы работаем одной большой семьей. В любви, поддержке и взаимопомощи. Создаем ежедневный праздник нашим гостям, дарим улыбки и получаем удовольствие от нашей работы.
2. У нас царит дисциплина и порядок. Это означает что за нарушение сводов правил и регламентов сотрудника ожидают штрафные санкции.
3. Количество отработанных часов ведется в Айко, поэтому по приходу и перед уходом необходимо обязательно открыть и закрыть личную смену.
4. Внешний вид. С момента, когда сотрудник расписался за форму, он полностью за нее отвечает. Регламент формы соблюдается безоговорочно и отхождения от цвета, длины, размеров не допускается. Форма оплачивается предприятием. При увольнении раньше, чем через 6 месяцев отработанного времени сотрудник оплачивает сумму за выданную форму. Форма сдается при увольнении в любом случае и состоянии формы. Нахождение на рабочем месте возможно только при полном соблюдении стандартов внешнего вида.
5. Документация и условия. Каждый сотрудник должен при поступлении в штат написать анкету, заполнить заявление о принятии на работу, сделать ксерокопию паспорта и сдать действующую медицинскую книжку. При увольнении сотрудник обязан написать заявление на имя директора и отработать один месяц с момента написания заявления.
6. Медицинскую книжку сотрудник проходит самостоятельно, но обязательно приносит чек управляющему. Предприятие возвращает сумму за прохождение медицинской книжки, но не более 3000 рублей.
7. На гостевой территории и кухне не разрешается пользоваться мобильным телефоном по личным делам. Пользоваться телефоном в личных целях разрешено только в служебных помещениях.
8. Курить сигареты сотрудникам зала строго запрещено.
9. Запрещено выходить за пределы ресторана (например, в магазин) без разрешения руководителя.

10. Улыбка. Каждый сотрудник должен носить с собой улыбку все время сколько он находится в гостевой зоне. Также каждый сотрудник должен поприветствовать каждого гостя проходящего к своему столу «Гамарджоба, дорогой гость!» и попрощаться с каждым гостем который покидает стены нашего ресторана «Мамовал Шехведрамде». Необходимо уступать дорогу гостям и пропускать их вперед. Мы работаем в сфере гостеприимства и каждый гость должен почувствовать себя желанным и любимым. Гость должен думать что все работают только для него. Мы должны искренне полюбить гостя, чтобы он полюбил нас.
11. Во время обеда и отдыха из зала может выходить только 1 сотрудник из подразделения.



Правила посещения Грузинских ресторанов NANA для гостей

1. Двери грузинских ресторанов NANA открыты для наших гостей ежедневно с 12:00 до 00:00.
2. Менеджер грузинского ресторана, вправе убедиться, что вы достигли совершеннолетия, для продажи алкогольных напитков. Для этого потребуется предъявить паспорт.
3. Грузинские рестораны NANA не несут ответственности за ценные вещи, оставленные с одеждой в гардеробе или в любом другом месте в зале.
4. В грузинских ресторанах NANA запрещено нецензурно выражаться, выкрикивать нецензурную брань, спать за столом или на креслах и диванах в зале.
5. В грузинских ресторанах NANA находится гардероб, где следует оставить верхнюю одежду и проследовать в зал.
6. Мы заботимся о здоровье наших гостей, поэтому менеджер на свое усмотрение может приостановить продажу алкоголя и помочь Вам добраться до дома.
7. Во избежание конфликтных ситуаций по стоимости заказанных напитков и другого ассортимента бара убедительно рекомендуем ознакомиться с предлагаемым меню до оформления заказа.
8. В стенах, на веранде и на балконе наших ресторанов не курят и даже современные айкос или любые другие разрешённые законодательством средства. Курить можно на улице в специально отведенном месте. При выходе из ресторана в зону для курения, где установлена специальная урна, а не на входе.
9. Мы рады гостям с детьми, но просим соблюдать правила поведения в обществе и следить, чтобы дети не кричали, не бегали и не отвлекали других гостей от отдыха.
10. В грузинских ресторанах NANA можно приобрести подарочный сертификат на любую сумму, сертификатом можно рассчитаться как в ресторане, так и на вынос.
11. Мы очень любим ваших питомцев, но из уважения ко всем гостям, с животными к нам нельзя. Это мера безопасности и гигиены, которая направлена на защиту здоровья всех гостей.

О принесенном с собой:

1. В нашем ресторане есть кондитерский цех и мы с удовольствием приготовим торт, при оформлении заказа заранее. Заказы принимаются не позднее, чем за сутки до даты бронирования до 16:00.
2. Свои фрукты, торты и другие десерты приносить с собой запрещено.
3. Если кто-то из гостей подарил вам торт, мы сможем вынести его для поздравления, упаковать и вручить на выходе.
4. Алкогольные напитки, принесённые с собой, употреблять запрещено. У нас большая винная и барная карты, где вы сможете подобрать напитки на ваш вкус.

О бронировании:

1. Забронировать стол можно по телефонам NANA Pirveli на ул. Иртышская Набережная, 11/2 8-962-058-58-00, NANA Meore на ул. Ленина, 7 8-962-058-67-00 или на нашем сайте nana.zarya.rest.
2. Форма бронирования является запросом на резервирование определенного количества мест на определенное время, указанное пользователем сервиса на сайте и не гарантирует наличия этих мест.
3. Заявка на бронирование считается действительной только после ее подтверждения менеджером по телефону.
4. Заявка на бронирование принимается без возможности резерва определенного стола ресторанов NANA.
5. Все столы в грузинских ресторанах NANA бронируются с определенным ограничением по времени:
 - до 5 гостей - 2 часа
 - 5-9 гостей - 3 часа
 - от 10 гостей - без ограничения
6. При резерве стол закрепляется за гостем, но при опоздании более, чем на 15 минут, стол отдается гостям из очереди, в таком случае гость, который опоздал и не предупредил может прийти в гости по живой очереди.
7. Мы с удовольствием разместим любую компания до 25 гостей.

Грузинский язык, который используем в сервисе

Перевод	Транскрипция	Кто использует	Когда использует
Здравствуйте!	Гамарджоба, дорогие гости	Все сотрудники сервисной группы	Приветствие гостей по телефону и в зале
Да здравствует! Пожелание здоровья, гостям, которые пришли! Перевод для гостей: «Я пожелал(а) вам здоровья!»	Винц мовида гаумарджос !	Официанты	При подходе к гостям. Переводим только в том случае, если гость спросил, что это значит?
С Днем Рождения!	Дабадебис дгес шилоцав!	Официанты	Используется при поздравлении с Днем Рождения
До новых встреч	Мамовал шехведрамде	Все сотрудники сервисной группы	Когда прощаются с гостями
Большое спасибо	Диди мадлоба	Официанты	Когда официант благодарит гостя за заказ
Приятного аппетита	Гемриелад мииртвит	Официанты	Когда официант ставит блюдо на стол

ГРУЗИНСКИЙ ЯЗЫК, КОТОРЫЙ ИСПОЛЬЗУЕМ В СЕРВИСЕ

Наша фирменная фраза. Ее необходимо выучить и знать перевод. Она используется на всех информационных площадках и во всех социальных сетях. Вы должны с легкостью ответить на вопрос о переводе этой фразы.

Когда официант выносит счет гостям, он проговаривает ее с улыбкой на лице и ноткой юмора.

Стუმრებთან გატარებული დრო დაკარგულად არ ითვლება
სტუმრებთან გატარებული დრო დაკარგულად არ ითვლება
Время, проведённое с гостями в счёт жизни не идёт.



Легенды и ритуалы

Танец

Танец поднимает настроение не только гостям, но и всей команде. Танцуем мы аж 6 раз в день. Каждые 2 часа с 13 до 23 часов. В 13-15-17-19-21-23 часа. Танцует вся сервисная группа — менеджер, официанты, хозяйки.

Танцы повторяются по очереди.

Перед танцем звеним в колокол. Как только начинается вступление, все встают на свои позиции и приступают к танцу.

После окончания танца обязательно все кричат в один голос «Нана — это всегда праздник! ААССАААА!!!»

АССА!!!

Асса — восклицание Ура!

Что это за зверь и когда мы его употребляем?!

После танца, после последнего движения мы обязательно заканчиваем ярким восклицанием «Нана — это всегда праздник! ААССАААА!!!»

После поздравления с Днем Рождения кричим ААССАААА!!!

Если в зале разбилась посуда, то кричим «На счастье! Асса!» и все остальные подхватывают ААССАААА!!!

День Рождения

Официант, у кого за столом именинник звонит в колокол. На звук колокола собираются абсолютно все официанты.

Менеджер включает музыку громко, все официанты идут строем громко, шумно, хлопая и с ярким позитивом и улыбками на лицах. Проходят от самой раздачи до стола именинника и официант, у кого стол. Фонтан холодный зажжен в руке у официанта, чей стол поздравляем

ТОСТ:

«Дорогой именинник, дабадебис дгес шилоцав! Мы поздравляем вас с Днем Рождения! Пусть ваше сердце всегда остается горячим, как хачапури, а в вашей жизни останется столько печали, сколько капель вина останется на дне этого рога!

ПЕЙ ДО ДНА, ДОРОГОЙ ГОСТЬ!

ГАУМАР ДЖОС! ГАУМАР ДЖОС! ГАУМАР ДЖОС ДЖОС ДЖОС!!!
АССАААААА!»»»

Аплодисменты от всех — хлопаем на уровне лица

Легенда Аджарули

Рассказываем, когда замешиваем Аджарули
Не спрашиваем «Вам замешать или нет»
Замешиваем всем, кто заказал Аджарули.

Существует легенда, что аджарули символизирует жизнь грузинских моряков, которых ждут дома их семьи. Форма лодочки говорит сама за себя, а яйцо — солнце, символ жизни.

Для наших хачапури мы больше двух лет с момента открытия Первого грузинского ресторана NANA искали лучшие грузинские сыры и совершенствовали подачу и состав любимого блюда. И вот теперь сыр в ваших лодочках тянется вверх также высоко, как тянутся вершины Кавказских гор.

Наши Аджарули и есть символ Грузинского солнца в Омске, теплое, яркое, которое согревает всех сидящим за столом. Именно поэтому его ставят в центр стола.

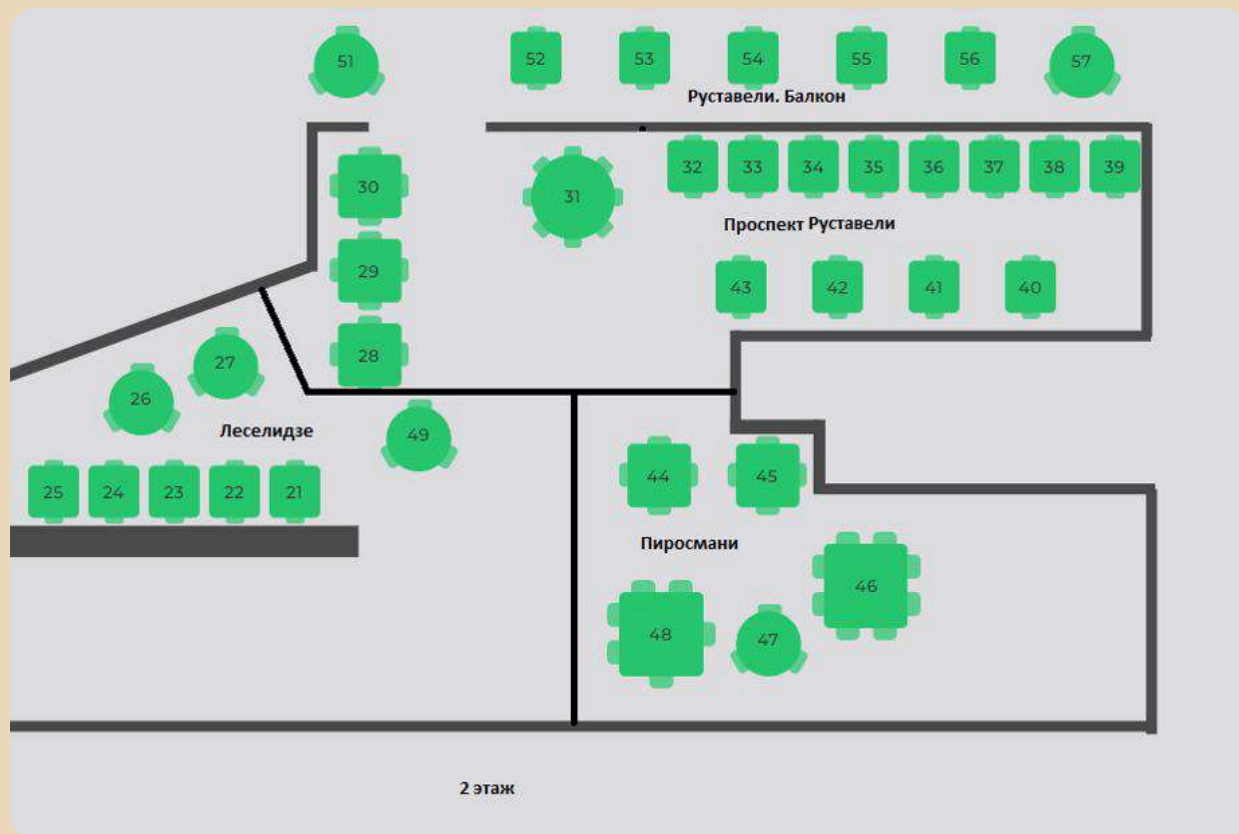
Пиво Риони

Настоящее разливное грузинское пиво. Освежающий лагер из региона Кутаиси в Грузии. При производстве пива используется только качественный хмель и солод, а также вода из чистой горной реки, в честь которой и названо пиво.



Описание зон в грузинском ресторане NANA Pirveli.

Зоны в грузинском ресторане NANA Pirveli названы в честь популярных улиц города Тбилиси - столицы Грузии.



I Этаж

1 этаж носит название **Улицы Або Тбилели**. Улица, отражающая лицо старого Тбилиси. Столы, наполненные солнечным светом, у панорамного окна с видом на Набережную, и мягкими диванами.



Столы 21-27, 49 Улица Леселидзе.

Главная и самая длинная улица старого города, которая диагонально пересекает его практически от начала до конца. С одной стороны удобный диван, с другой мягкие кресла, легко трансформируются на компанию до 15 гостей.



Столы с 28 по 43 Проспект Руставели



Это длинная, красивая улица с большим количеством зелени, где нередко можно встретить влюбленные пары мило беседующие на лавочках. Уютные столы на втором этаже у окна с видом на Иртыш и большой круглый стол на компанию из 8-9 гостей. Здесь можно разместить банкет до 25 гостей.

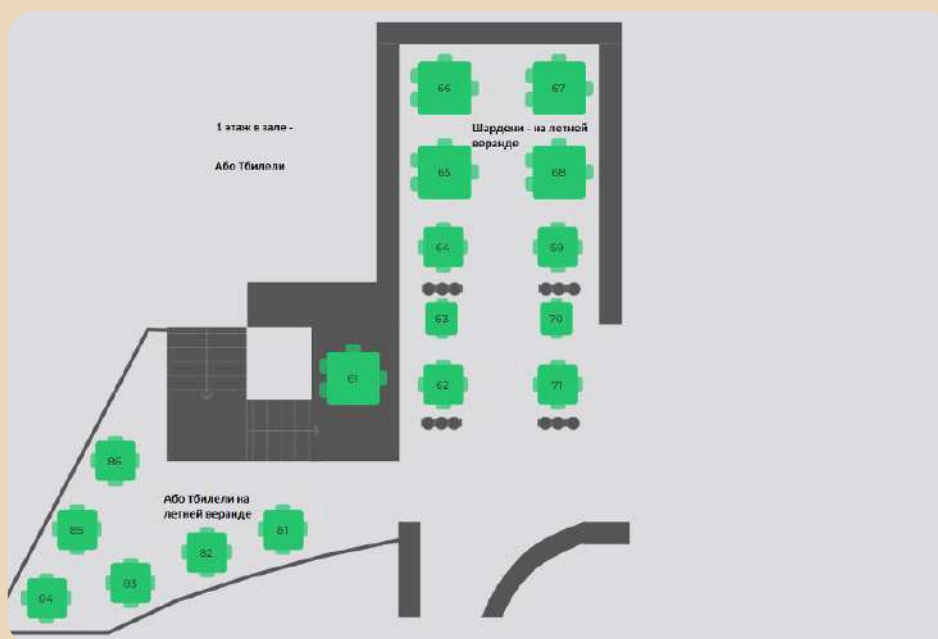
Столы с 51 по 57
Проспект Руставели
на балконе. Столы
на балконе второго этажа
с потрясающим видом
на Иртыш.

Столы 44, 45, 46, 47, 48 Улица Пиросмани

Столы 44, 45, 46, 47, 48 Улица Пиросмани. Узоры на стенах, расписные ковры и плетеные корзины олицетворяют выражение себя через искусство. Уютные столы с приглушенным светом и вместительный стол для компании из 8-9 гостей.



Левое крыло веранды — улица Або Тбилели на летней веранде



С нее открывается вид на Иртыш и на изображение на стене той самой улицы Або Тбилели в Грузии.

Правое крыло летней веранды - Шардени. Названа в честь самой ресторанной улицы города Тбилиси.



Ключевые концептуальные точки контакта NANA Meore

Чача фонтан

Гостям, которые ожидают свой стол или гостям, которых необходимо заложить хозяйки предлагают выпить чачу из чача фонтана.

Чача фонтан есть в городе Батуми в Грузии и у нас в NANA Meore. Фонтан является одним из немногих в мире, из которого течет настоящий алкогольный напиток — чача.

Чача для угощения — Домашняя грузинская чача из региона Кахетия. 40% крепости, выдержка 6 месяцев



Блошиный рынок



По всему периметру нашего грузинского ресторана NANA Meore расположены ковры, которые мы приобрели на блошиных рынках в Грузии. Есть ковры ручной работы и машинного производства. Их очень легко отличить между собой — ручной работы более жесткие. Просим гостя потрогать ковры, чтобы понять отличие.



Глиняные изделия

Большое количество глиняных кувшинов и квеври, произведенных по специальному заказу в мастерской Барнаула.

Квеври — это глиняный сосуд по форме напоминающий лимон, который используют в Грузии для производства и хранения вина. Он подходит для всех этапов виноделия, от ферментации до выдержки и хранения. После того, как квеври помещают под землю в винных погребах, называемых в Грузии марани, их больше не перемещают.

Картины Нико Пиросмани



1. Центральная композиция интерьера на стене — роспись по мотивам картины Нико Пиросмани «Праздник Святого Георгия в Болниси». (Роспись создал омский художник и декоратор Сергей Кармадонов.)
1. Картина «Семейная компания» Нико Пиросмани — основа идеи декорирования барной стойки. На фасаде бара размещены отдельные элементы этой картины.
2. Картина «Компания Бего» 1907 г. По одному из предположений, человек, который высоко поднял рыбу — это автопортрет самого Нико Пиросмани. У 10-11 столов.
3. Картина «Князь с рогом вина» — у 4 стола, 1908 г. Самый любимый яркий цвет Нико Пиросмани — синий. Фоном для князя, держащего в руке рог с вином, служит ярко-синее небо. Если всё изображено на фоне неба, то невозможна спешка и суeta, а самые обыденные объекты приобретают неземной смысл.
4. В туалетных комнатах ресторана находятся 2 картины:
Картина «Рыбак в красной рубашке», 1908 г.
Картина «Маленькая девочка с красной лентой», точная дата не известна. Вырезки лиц из этих картин определяют женский и мужской туалеты



Печь



1. Печь - авторское прочтение национальных орнаментов грузинских ковров и стилизация их под мозаичное панно, выполненное вручную омской художницей, Зоей Минеевой. На отделку печи, в которой будут готовить вкусные хачапури, ушло 30 000 стеклянных чипов!
2. На печи грузинское выражение: უგემრიელესი ხაჭაპური - самые вкусные хачапури!



Надпись над главным входом на грузинском языке

Ждём вас с любовью!

Хозяйки

Хозяйка — важнейший элемент сервиса. Это человек, который встречает и провожает гостей. Именно поэтому, когда гости входят в ресторан, хозяйка громко и с улыбкой произносят «Гамарджоба, дорогие гости», а когда гости уходят, хозяйка интересуются у гостя «Как прошел ваш вечер?», «Все ли понравилось?», «Как прошел ваш обед/ужин?» и обязательно прощаемся по-грузински «Мамовал Шехведрамде». Хозяйки должны обладать обаянием, коммуникабельностью, смекалкой и конечно постоянной улыбкой. Также хозяйки должны владеть рядом знаний.



Внешний вид: Платье в горошек, ухоженные, чистые собранные волосы в пучок с синей резинкой, дневной макияж, красная помада (красная алая, не морковная и не бордовая). Маникюр — короткий нюд, без узоров, страз и ярких пятен. Белые однотонные кроссовки или кеды и белые носки (разрешаются телесные колготки в холодное время года). Из украшений разрешены только небольшие аккуратные сережки и часы без ярких браслетов (золотой — это тоже яркий!). Все браслеты, кольца и цепочки на время смены нужно снять. Хорошее настроение и улыбка, как непосредственные элементы формы. На голове фирменная повязка NANA.

В наших ресторанах в смену работают 2 провожающих хозяйки и хозяйка CRM системы. Хозяйка CRM системы, может помочь раздеть или одеть гостей НО не покидает пост, за исключением танца. Провожающая хозяйка с планшетом находится напротив входа и встречает гостей. Обе провожающие хозяйки помогают одеться и раздеться гостям. Обе провожающие хозяйки передвигаются с планшетом для того, чтобы можно было быстро сориентироваться на месте и пересадить гостей в случае необходимости, а также постоянно контролировать корректность бронирования в системе (вовремя закрывать брони или пересаживать гостей). Любая из хозяек покидает позицию только в том случае если менеджер встает именно на позицию того, кто покидает пост.



Когда в ресторан заходят гости, обе хозяйки произносят достаточно громко, и главное четко, фразу:



Гомарджоба, дорогие гости

Далее хозяйка уточняет бронь фразой:



Вы заказывали столик или нет?

Это единственный пример когда допустимо употребление уменьшительно-ласкательных выражений.



Если гость бронировал стол, хозяйка уточняет бронь фразой:



Подскажите пожалуйста, на какое имя для вас забронирован стол

Получив ответ, хозяйка приглашает гостя в гардероб фразой:



Разрешите я помогу вам раздеться и провожу вас

Хозяйка, которая принимает верхнюю одежду, при выдаче номерка последнему гостю из компании говорит:



Одну секунду, сейчас мы вас проводим

Хозяйка должна обладать информацией о возможной рассадке, два-три стола для расположения гостя на выбор, если это возможно.



В момент, когда хозяйка провожает гостей за стол, она идёт рядом с гостем, не отдаляясь далеко от компании. Во время всего пути хозяйка сохраняет позитив и вечную улыбку, также пытается завести диалог. Примеры там на которые можно завести диалог:



Впервые ли у нас в гостях?



Обязательный рассказ о наших тбилисских улицах или маркетинговых точках контакта.



Рассказ о том, где расположены туалетные комнаты



Как у вас настроение



Как вы относитесь к Грузинской кухне?



Как вам наш интерьер?

Ситуации в которых не стоит заводить диалог- занятость гостя другим делом (Разговором с другим человеком, телефонный разговор) явное нежелание вести диалог.



Как ваше настроение?



Нормальное



После того как попробуете наши блюда, станет отличным



Как ваше настроение?



Плохо



Сейчас мы это исправим вкусной кухней, сервисом и вином



Как вы относитесь к грузинской кухне?



Очень люблю



Это прекрасно, нам будет очень интересно послушать ваше мнение о нашей кухне, как любителя грузинской кухни.





Вы у нас впервые?



Да



Рады приветствовать у нас в гостях! Рекомендую начать вечер с бокала вина и довериться помощи наших официантов!



Я не пью/за рулем



Ассортимент безалкогольных напитков у нас тоже достаточно широкий, уверена вы найдете напиток по душе



Вы у нас впервые?



Нет



Какое то блюдо вам особенно понравилось? Или сегодня вы пришли за чем то новым?



Да, я безумно люблю салат с хрустящим баклажаном!



Отличный выбор!



Когда хозяйка доходит до стола, подает меню в открытом виде на 1 странице и произносит фразу:



Пожалуйста, этот стол для вас! Вы уже зарегистрированы в нашей системе лояльности? Если нет, то вам необходимо пройти по QR коду и зарегистрироваться — это позволит вам копить и тратить баллы в нашей ресторанной группе на скидку до 100%. Желаем вам хорошего отдыха в Грузинском ресторане NANA, официант подойдет к вам через пару минут

Установите со всеми гостями зрительный контакт и дарит улыбку перед тем, как уйти.



В момент произнесения фразы, хозяйка выкладывает для гостей меню в определенной очередности в открытом виде. Сперва меню получают дети, после детей меню получают дамы и только потом мужчины. Если перед вами однополая компания, то меню выдается гостям по часовой стрелке без привязки к возрасту. Также для детей в нашем ресторане есть раскраски и игрушки, которыми можно занять самых маленьких гостей. Детского меню у нас нет, но дети очень любят такие блюда как «Мини аджарули», «Молодой картофель со сванской солью», «Шашлык из цыпленка».



Если гость сразу просит напиток (воду, бокал пива), то хозяйка принимает заказ и оперативно передаёт информацию официанту, кто будет вести этот стол.



В случаях, когда гость не бронировал стол хозяйка говорит фразу «Одну минуту, я просмотрю все возможные варианты вашего расположения». Если есть возможность расположения с ограничением по времени, хозяйка называет «минимальные преимущества стола» и озвучивает время с ограничением



Я могу предложить для вас уютный стол на двоих гостей с ограничением по времени до 17:00 (Хозяйка закладывает время на уборку и пересерверовку стола 15 минут).

Даже в случае когда вы уверены в том, что свободного стола нет, вы говорите «Одну минуту, я просмотрю все возможные варианты вашего расположения» дабы показать максимальную заинтересованность в распоряжении гостя. В этот момент необходимо посмотреть стол в зале, вероятнее всего он освобождается. Не отпускать гостей без контакта с менеджером или управляющим.

Ситуации, когда свободных столов нет — нужно исключить. Нужно рисковать, сажать гостей на свободные столы, а брони перемещать. Это называется тетрис. Именно поэтому очень важно при бронировании столов указывать все возможные комментарии к брони от гостей.

Если в ресторане нет свободных столов, но приходят гости с улицы, действуем следующим образом:

1. Предлагаем подождать, когда освободится стол и выпить домашнего грузинского вина/чахи. Именно на этом пункте нужно акцентировать свое внимание.
2. Предлагаем внести номер телефона гостей в лист ожидания
3. Предлагаем сделать заказ на вынос
4. «Рекомендуем бронировать стол минимум за 2 недели, чтобы гарантировано к нам попасть» Именно этими словами рекомендуем гостям бронировать стол заранее.

В момент прощания на выходе хозяйка обязательно интересуется у гостей: **«Как прошел ваш обед? Вечер? Ужин?»** тем самым получая обратную связь, и передает ее непосредственному руководителю. Когда хозяйка пообщалась с гостями, помогла с верхней одеждой, то прощается с гостями: **«Мамовал Шехведрамде»**, что в переводе с грузинского — **«До новых встреч!»**

Наша задача максимально удержать любого гостя. Гость должен почувствовать, что нам действительно жаль, что он не сможет посетить наш ресторан. Мы можем предложить подождать, прийти раньше, позже, внести в лист ожидания либо сразу забронировать на другой день. Если не сию секунду, то в этот же день либо любой другой, но гость должен попасть к нам в гости.



В случаях, когда у гостя имеется негативный комментарий, хозяйка внимательно выслушивает обратную связь с понимающим видом. В конце сбора негативной информации хозяйка говорит: «Мы приносим свои извинения и передадим всю информацию вышестоящему руководству». Обо всех негативных отзывах, о всех малейших недопониманиях сию секунду должен узнать либо менеджер либо управляющий. Хозяйка должна сказать, что сейчас подойдет менеджер или управляющий, чтобы решить вопрос.

Все пожелания, комментарии и предложения хозяйка отправляет в группу «Сервис» в телеграм.

Хозяйка CRM

Начиная с 10:00 CRM менеджер вооружается телефоном и готова принять звонок. Если вдруг есть пропущенные звонки, хозяйка первым делом перезванивает гостям. С 12:00 обзвон брони на сегодня, в пятницу — на субботу. После подтверждения брони необходимо передать информацию в чаты с количеством брони, информацию про День Рождения и по тому, какие столы сдвинуть.

Приветствие звучит бодро и позитивно и всегда с улыбкой на лице! Перед тем как ответить на звонок, хозяйка настраивается на позитив, улыбается и отвечает на звонок фразой



Гамарджоба, дорогой гость (или имя) грузинский ресторан NANA Pirveli на Набережной, меня зовут...



Гамарджоба, дорогой гость (или имя) грузинский ресторан NANA Meore на Ленина, меня зовут...».

Бодрость и позитив в момент разговора — это основа работы, мы не можем позволить вялое и не дружелюбное общение с гостем. Работа хозяйек оценивается ежедневно и приводится аналитика звонков управляющим.

Пример грамотной речи:



Гамарджоба, дорогой гость, грузинский ресторан NANA Pirveli на Набережной, меня зовут Ольга.



Здравствуйте, хотел бы забронировать стол на сегодня



Подскажите пожалуйста, как могу к вам обращаться?



Любовь



Любовь, на какое время и количество гостей хотели бы стол?



На 4 человека, 19:00



Одну минуту, я рассмотрю все возможные варианты вашего расположения



Хорошо, давайте.



У вас будет какое-то мероприятие или просто встреча друзей?



День рождения.



Отлично. Номер телефона как контактный могу указать с которого звоните?



Да



Любовь, сегодня в 19:00 ждем вас в гости. Стол на 4 гостей для вас забронирован



Большое спасибо



Спасибо вам, хорошего дня! Всего доброго

Пропущенных звонков быть не должно. Но. если вдруг, пропущенный звонок есть, сразу необходимо перезвонить гостю.

Когда нам поступает звонок с желанием заказать самовывоз мы записываем контактный номер телефона, имя и заказ и передаём официанту.

Если приходит заявка с сайта, то перезвонить гостям для подтверждения брони необходимо в течение 5 минут.

Завершайте разговор фразой:



Мамовал Шехведрамде!



Правила бронирования столов

1. Мы готовы принять в наших ресторанах до 20 гостей включительно. Но если их количество меняется до 21-23, то мы с радостью расположим их всех.
 2. Все столы, которые находятся рядом с банкетом запрещено использовать, как подсобные, для работы официантов или личных вещей гостей.
 3. Все столы в грузинском ресторане NANA бронируются с определенным ограничением по времени:
до 5 гостей — 2 часа
5-9 гостей — 3 часа
от 10 гостей — без ограничения
- Данные ограничения действуют как для гостей по брони, так и для гостей с улицы.

Фразы, которыми мы бронируем столы:



Подскажите, пожалуйста, Вас устроит ограничение в 2 часа?



Да



Отлично, забронировали для Вас стол

На возражения «Мы хотим без ограничения» «Почему у вас действуют ограничения?» отвечаем с интонацией, в которой четко слышится желание помочь гостю и найти все возможные варианты расположения. Запрещено потерять гостя.



Дело в том, что у нас много гостей и мы формируем журнал бронирования, нам нужно понимать во сколько освободится стол, чтобы разместить всех. Мы лишь просим заранее выбрать время, которое вы будете у нас в гостях.

Правила бронирования столов

6. Очень важно обращаться к гостям по имени! Как в режиме телефонного разговора, так и при бронировании в WhatsApp. Если в CRM системе не указано имя гостя, то уточняем, как можно к нему обращаться:



*Гамарджоба! Грузинский ресторан NANA, меня зовут Ольга!
Как могу к Вам обращаться?*

7. Если в грузинском ресторане нет свободных столов на запрошенное гостями время, то сначала **предлагаем другое время (раньше по времени и позже)**, затем **другой день**, и обязательно предлагаем внести номер телефона в **лист ожидания!**
8. Если в грузинском ресторане нет свободных столов, но приходят гости с улицы, действуем следующим образом:



Предлагаем подождать, когда освободится стол и выпить домашнего грузинского вина или чачи



Предлагаем внести номер телефона гостей в лист ожидания



Предлагаем сделать заказ на вынос



!!*«Рекомендуем бронировать стол минимум за 2 недели, чтобы гарантировано к нам попасть»*

Именно этими словами рекомендуем гостям

9. Гости, входящие с улицы, если нет свободных столов, не уходят без контакта с менеджером или управляющим
10. При бронировании столов в CRM системе необходимо обязательно выставлять актуальное время, которое вы проговариваете гостям. **ОБЯЗАТЕЛЬНО!** С утра при обзвоне это нужно проверять, редактировать, если не корректно где-то

Гардероб

Гости не должны заходить в гардероб. Хозяйки должны аккуратно взять у них верхнюю одежду и повесить самостоятельно.

Фразы, которые помогут забрать одежду у Гостя:



Верхнюю одежду Вы можете оставить в гардеробе, позвольте я вам помогу



Позвольте, я повешу/возьму Вашу одежду в гардероб



Разрешите, я Вам помогу

Нередко Гости, особенно мужчины, не хотят оставлять одежду, т. к. у них по карманам разложены личные вещи: портмоне, документы и пр. Несмотря на то, что это весьма веский довод (с точки зрения самого Гостя), нужно попытаться его убедить не располагаться в верхней одежде в ресторане.

В случае, когда Гость отказывается оставлять одежду:



Разумеется, вы можете взять одежду с собой, но, если вас не затруднит, я бы попросила снять пальто и пронести его в руках, я провожу вас к столу

Официанты



В профессии официанта очень многие детали играют роль общего впечатления. Некоторые детали кажутся не столь важными, но именно из этих мелочей строится впечатление о сервисе



Внешний вид

Бежевая футболка оверсайз, бежевые льняные штаны, бордовый фартук с логотипом, бордовый ручник с логотипом, белые носки без бренда и рисунков, белые чистые кроссовки или кеды. Волосы всегда чистые, ухоженные. Синий чехол на телефон с наклейкой NANA, нарзанник, зажигалка.

Для девушек

Волосы убраны в пучок с синей резинкой, макияж дневной, красная алая помада (не бордо и не морковная), маникюр — короткий нюд, без узоров, страз и ярких пятен. Из украшений разрешены только аккуратные сережки и часы. Все кольца, цепочки и браслеты должны быть сняты на время смены. На голове фирменная повязка NANA.

Для парней

Если есть борода — то аккуратно подстрижена, не аккуратная щетина запрещена. Ногти всегда чистые и подстриженные. Из украшений разрешены только часы, цепочки и браслеты на время смены должны быть сняты.



Первое на что нужно обратить внимание — **это улыбка**. Сколько бы не было уже сказано об этом, но улыбкой обладает далеко не каждый официант. Нюанс в том, что улыбка должна сопровождать официанта постоянно. Когда он открывает вино, когда замешивает аджарули или выносит счет. Официант всегда должен помнить, что находится во внимании гостей и сохранять улыбку даже когда сервирует или убирает стол. Улыбку нужно всегда контролировать и задавать себе вопрос, улыбаюсь ли я при приеме заказа или когда закончил его? С лиц некоторых официантов ускользает улыбка, когда тот отходит от стола, с лиц других на моменте принятия заказа, но официант должен сохранять улыбку и позитив на протяжении всего нахождения в зале. Также мы находимся под вниманием, когда идем на раздачу мимо открытой зоны хинкали.



Второй момент — **это осанка и шаг**. Все официанты должны приучать себя передвигаться с ровной спиной, расправленными плечами и приподнятым подбородком. Шаг официанта должен быть широким и быстрым, но плавным с пятки на носок. Есть большая разница между тем официантом, который шагает ровной и уверенной походкой, и тот официант, который семенит шагами с сутулой спиной. Также стоит избегать болтающихся рук. Руки стоит держать так же под контролем и не махать ими при ходьбе. Также следует пропускать гостей вперед которые идут вам на встречу.



Третий пункт — **это позы**, в которых официант стоит. Запрещено стоять к столам спиной, складывать локти на барную стойку или стейшн, скрещивать руки на груди. Нельзя заниматься коррекцией формы (Завязывать шнурки, перевязывать фартук, закатывать рукава) в зале, а также стоит избежать прикосновений к лицу и поправления волос. Так же запрещается собираться в группы больше трех человек.

Четвертый пункт — **это общение в зале**. Шутки и юмор — это всегда прекрасно, но всегда на первом месте работа, а уже после все остальное. Гости в ресторане не должны видеть или ощущать заинтересованность официантом чем-либо кроме них



Пятый пункт — **это внешний вид и инвентарь**. Форма официанта должна быть чистой и выглаженной, волосы чистыми и ухоженными, а парфюм не резким и не сильно интенсивным. На руках не должно быть колец кроме обручальных, цепочки спрятаны под рубашкой, браслеты так же недопустимы, на руке могут быть только часы. Так же официант должен приобрести синий чехол и следить за аккуратностью и целостностью круглой наклейки NANA.



Главное правило расположения в ресторане «Не стоять над душой» и постоянно патрулировать этаж и все столы гостей «Свои и своего коллеги» на наличие грязной посуды. Помните, что официант всегда должен быть в движении и работе

Шаги сервиса

Когда хозяйка уже ведет к вам стол, будет хорошим тоном отодвинуть для дамы кресло и придвинуть к столу. Это же касается и детей, а мужчины — это исключение. Также необходимо гостю принести подставку для сумки, если сумка не стоит на диване.

Запрещено, чтобы сумки гостей стояли на полу или висели на спинке кресел. После того как гость расположился за столом и получил меню должна пройти минута.

В ресторанах NANA действует правило 1-1-1:

1 минута, чтобы подойти к гостям и познакомиться с ними

1 минута, чтобы вынести счет

1 минута, чтобы начать убирать стол, после того, как гости ушли и официант с ними попрощался.



Следует подойти к столу через минуту даже если это компании на 2, 3, 4 гостя, а пришел только один. Если один гость пришел на мероприятие «Банкет» и в предзаказе указаны безалкогольные напитки, следует предложить их гостю.

Через минуту официант подходит на комфортное расстояние к гостю (Вытянутая рука), стоит ровно и старается не наклоняться к гостю (Чтобы не нарушать личное пространство) и так же не указывает на позиции в меню пальцем (Во всех случаях когда от официанта требуется указать на что-либо, он делает это только ладонью, а не пальцем).

В момент приема заказа официант произносит грузинские фразы. Звучать они должны разборчиво, достаточно громко, бодро, шутя и с улыбкой. Диалог начинается с регламентированной фразы:



Винц мовида Гаумарджос, меня зовут ...! Вы у нас впервые?



Да, впервые



В этот момент вступает регламент в поддержании концепции заведения. Этим диалогом мы привлекаем большее внимание к проекту, к тому, что мы заведение с философией и концепцией, что мы делаем качественный продукт и хотим о нем рассказать



В таком случае вам обязательно нужно попробовать как традиционную так и авторскую грузинскую кухню. Сопровождением для блюд отлично подойдет вино из нашей коллекции грузинских вин, которая насчитывает 40 этикеток. Могу я предложить воды или вина?



(Предложение воды или вина наталкивает гостя на приобретение напитков, «Аперитивов» — запрещенное в ресторанах слово». Именно воды или вина также имеет смысл т. к. в Грузии вино все равно что вода и редко можно встретить ужин в Грузинской семье без бокала вина)

Далее официант предлагает воду, вино или другие напитки в зависимости от предпочтений гостя. Но в принятии заказа нужно по максимуму исключить уточняющие вопросы! Наша задача предлагать, а не спрашивать. Часто бывает, что гость готов сделать заказ, но на каком-то из пунктов замешкался, например в выборе горячих блюд и возникает неловкая пауза. В таком случае официант сам предлагает блюда, не дожидаясь вопросов. Необходимо предлагать 2-3 блюда, описывая их уникальность, чтобы гость мог сделать выбор

После приема заказа официант повторяет заказ с указанием порядка подачи блюд. Например:



Разрешите я повторю заказ? Для начала мы подадим для вас салат с хрустящим баклажаном и кремом из молодого сыра, после салата будет подан харчо от мамы Наны, а в качестве горячего блюда будет ягненок с вишневым соусом.

В момент предложения блюд или при повторе заказа, названия должны звучать как указано в меню. Неправильным будет предложить чизкейк или уху. Правильно будет предложить Баскский жженный чизкейк с джемом из фейхоа или уху по-батумски.

После того как официант повторил заказ, он благодарит гостей фразой



Диди Мадлоба

Фразы «Винц мовида гаумарджос» и «Диди мадлоба» не переводятся для гостей, а просто произносятся как фигура речи. Перевод озвучивается только в том случае, если гость сам поинтересуется об этом.

При приеме заказа особое внимание уделяется доп продажам. Иными словами к каждой порции хинкали нужно предлагать соус.

Когда происходит заказ хинкали нам необходимо предложить соус фразой:



Вы любите хинкали с соусом? Например сацибели, аджика, ткемали, пряный мацони, баже или гранатовый соус?



В этом случае вопрос уместен только как фигура речи, чтобы завязать диалог о соусе. В сервисе принятия заказа должно быть минимум уточняющих вопросов

Также к каждой порции шашлыка или кебаба стоит предложить гарнир и соус.



Мне пожалуйста шашлык из свинины



К шашлыкам отлично подходит молодой картофель со сванской солью или овощи на мангале. Так же рекомендую соус, например сацебели, как универсальный соус к шашлыкам или пряный мацони из белых соусов

И, конечно, в каждом заказе должен быть десерт. Десерт стоит предлагать в момент приема основного заказа:



Могу я предложить в качестве десерта наполеон от мамы Наны или Баскский жженый чизкейк?

 Если гость не готов заказать десерт сразу, то повторное предложение звучит, когда официант забирает тарелки после основных блюд.

 Прошу прощения, я могу забрать тарелку? Все ли вам понравилось?

 Да, все очень вкусно

 Что-то выбрали на десерт или я могу вам помочь?



После принятия заказа нужно уточнить забрать ли меню:

 Меню могу забрать? Или оставить для вас одно?

После принятия этого заказа официант повторяет блюда с указанием подачи блюд и попутно уточняет детали.

Также после принятия заказа стоит убрать со стола всю лишнюю сервировку. Лишней считается то, что не пригодится гостю. Например, если в заказе отсутствуют безалкогольные напитки бокалы для воды следует убрать или если гости сидят вдвоем, а сервировка на столе накрыта на четырех гостей, четвертый бокал и салфетку с приборами следует убрать.

Когда заказ принят у гостей, его необходимо правильно отправить на кухню. Следует избегать ситуаций, когда за столом для мужчин уже поданы блюда, а для дамы нет. Обслуживая стол старайтесь подавать блюда курсами и максимально одновременно, так же не забывая соблюдать порядок подачи блюд. Вариант нарушения порядка подачи блюд разрешен только когда гости сами попросили об этом. Стоит заметить, что фраза «По готовности» запрещена в стенах ресторанах.

После принятия заказа необходимо указать все комментарии при пробитии заказа для кухни. Какое блюдо с каким подавать одновременно, обязательно пользоваться Курсами.

Вариант диалога:



Разрешите я повторю для вас заказ. Для начала мы подадим для вас зеленый грузинский чай и Риони 0,5. Подскажите для чая принести две чайные пары?



Нет, одной достаточно



Хорошо. Далее для вас мы подадим салат с хрустящим баклажаном, одновременно с Харчо от мамы Наны и лепешкой мандари. В это время в общий стол будет готовиться имеретули, а в качестве горячих блюд будет подан ягненок с вишневым соусом и оджахури со свиной. На десерт будет наполеон от мамы Наны. Что приготовить для вас на десерт? (Обращаясь к мужчине)



Я еще подумаю



Отлично, в таком случае Диди мадлоба! Вам приятного отдыха!



Когда гости закончат с основными блюдами стоит еще раз обратить внимание мужчины на заказ десерта.



Что вы выбрали на десерт? Или я могу вам помочь?

Имея заказ такого рода стоит указать в комментариях что Салат с хрустящим баклажаном следует подать с харчо от мамы Наны и лепешкой мандари. Комментарий лучше указать ко всем блюдам. На второй курс следует поставить оджахури с свиной и ягненка с вишневым соусом, указав в комментариях об одновременной подаче. Хачапури по-имеретински стоит отправить без курса т. к. при повторе заказа мы обговорили этот момент с гостями. На третий же курс стоит поставить наполеон от мамы Наны. Переходим к сервису.

Так как бокалы для воды мы использовать не будем, их следует убрать. Первым делом на стол попадут напитки. При работе с большим количеством посуды стоит использовать поднос. Поднос, как и любые другие предметы еды следует нести на уровне груди. Так же поднос всегда занимает горизонтальное положение, даже если он пустой. Ничего что окажется в последствии на столе не должно опускаться ниже пояса. Это объясняется вопросом гигиены. Кружка пива и чайная пара встанут на место бокалов для воды и их ручки должны быть направлены к салфетке. Также следует предложить гостям сахар. При подаче чая стоит предложить налить чашку чая:



Могу я налить для вас чашку чая?

Чай наливается до половины. Далее необходимо засервировать необходимыми приборами. В нашем случае для мужчины нужно засервировать ложкой. Ложку нужно сервировать за ножом. Далее вынос блюд. Блюда стоит подавать «Открытой рукой», сперва для дамы, далее для мужчины. Блюда необходимо ставить на стол ровно, максимально бесшумно.

Когда блюда попадают на стол официант проговаривает:



Пожалуйста, салат с хрустящими баклажанами и кремом из молодого сыра для вас и харчо от мамы Наны для вас! Приятного аппетита!

Важно в первую минуту не отходить из поля видимости гостя. Вы могли забыть что-то необходимое (Например, подать ложку или хлеб) и если вас не будет рядом, гость так и не приступит к трапезе. Так же с первой вилки (или ложки) по гостю станет понятно нравится ли ему блюдо на самом деле. В этом моменте прослеживается логика всего сервиса вообще. Относитесь к гостю как к ребенку. Именно в том плане что его нельзя надолго оставлять одного, нужно любить и заботиться, нужно сделать его времяпровождение в ресторане легким и ленивым с ощущением того что ему ничего не нужно делать самому, даже думать о том какое блюдо выбрать.



Важно обладать информацией о задержках на кухне или наоборот ее готовности. Эти знания необходимо для того, чтобы понимать в какой момент следует отправить второй курс к готовности. Обезопасив себя вы можете задать вопрос менеджеру о наличии задержек на кухне или шефу, су-шефу. Исходя из этих знаний мы понимаем в какой момент можно начать готовить блюда. Чтобы снять с себя ответственность мы можем задать уточняющий вопрос:



Пожалуйста, салат с хрустящими баклажанами и кремом из молодого сыра для вас и харчо от мамы Наны для вас!

Все время пока гость ест, официант должен контролировать чистоту на столе и наполняемость бокалов, но при этом не быть навязчивым и не «Стоять над душой».



Когда гость закончил прием пищи мы не забираем тарелку молча. Для начала, в абсолютно любой ситуации, мы спрашиваем:



Прошу прощения (Это фраза звучит для того, чтобы обратить на себя внимание) вы закончили? Я могу забрать тарелку?

Если вы сомневаетесь в том закончил ли гость трапезу или нет, воспользуйтесь фразой:



Прошу прощения, вы закончили? Или еще ужинаете? (Конечно, в этом случае привязку стоит делать к отрезку дня - завтракаете/обедаете)



После того как официант забирает тарелку он спрашивает:



Все ли вам понравилось?



Вам понравился салат?



Что скажете? Все было вкусно? — этот вариант подходит для особо харизматичных людей, которые смогут произнести ее легко и непринужденно.

В случае положительного ответа, нужно поблагодарить гостя за похвалу, в случае негативного отзыва стоит разделить отзывы на три части:

- 1) Отзыв имеет конкретное доказательство (Волос в салате, отсутствие ингредиента и т.д.)
- 2) Отзыв требует дегустации и вердикта.
- 3) Необоснованный отзыв.

Важно понимать, что любой отзыв важен для нас и каждый отзыв должен быть отправлен в группу в телеграм «Сервис». В случае первой части отзыва следует забрать тарелку, предложить переделать блюдо и передать менеджеру с доказательством. В случае второй части, следует внимательно выслушать гостя и незамедлительно передать информацию менеджеру, далее он сам будет регулировать процессом. Если ситуация не понятна в общении с гостем, можно один раз спросить, что именно не понравилось гостю? Третья часть самая забавная. К ней относят отзывы в стиле:



Как вам блюдо?



Не очень



Подскажите на что обратить внимание? (Это могут быть соус, продукт и его качество, сочетаемость ингредиентов, соотношение цена-качество)



Не знаю, что-то не то

Даже такие отзывы следует тут же передать менеджеру.



Когда мы забираем тарелку, мы не складываем в нее приборы, салфетки и прочий мусор на столе. Следует взять тарелку в дальнюю от гостя руку, установить ее на уровне плеча и туда постепенно сложить приборы.



Далее мы сервируем стол к следующему блюду.

Приборы стоит носить в текстильной салфетке т.к. ручник стоит использовать в крайнем случае. В плане приборов существует логика «Зоны прикосновения официанта». Из салфетки мы перекладываем приборы на салфетку гостя, если она лежит не тронутая. Если она мятая, грязная или на коленях, то мы выносим еще одну салфетку.

Также приборы стоит выкладывать правильно. Встаньте боком к столу и держите приборы в салфетке в дальней руке. Почему нужно отводить руку с приборами, подносом или тарелкой, в которую ты складываешь приборы? Дело тут в логике отдыха гостя. Все что служит как инвентарь или элемент подачи стоит оставлять за пределами стола.

Представьте, что ваша дальняя рука от гостя — это триджек или стол для сервировки. Приборы, как и все что попадает на стол или имеет к нему отношение должно подаваться «Открытой рукой». Если в стол будет подано общее блюдо, то тарелки следует заменить вместе с приборами.

Если вы столкнулись с ситуацией, когда гость не желает отдавать вам прибор или салфетку, не настаивайте на этом, наш гость сделал свой выбор и ему так комфортно. Когда сервис подходит к концу, никогда не спрашивайте гостя, желает ли он рассчитаться.

Так же при любом расчете (Компании или парочке) счет стоит расположить по центру. Вы можете смутить гостя тем, что подадите счет именно ему. Исключением служит только «Банкет», где счет вы подаете заказчику. Когда вы приносите счет нужно уточнить какой будет способ оплаты именно в таком порядке:



Подскажите, как я могу вас рассчитать? По qr-коду, по карте или наличными?

После расчета наличными вы обязаны вернуть гостю чек со сдачей и «Фискальным чеком». Где-то его называют «Чек закрытия». После расчета по карте или qr-коду, вы также обязаны принести гостю «Фискальный чек». Исключением служит только тот случай, когда гость после оплаты собирается к выходу. В таком случае, беспокоить гостя не следует.

При расчете по карте или когда мы приносим сдачу, официант проговаривает:



Стумребтан гатаребули дро , дакаргулад ар итвлеба

Эту фразу официант переводит



Время, проведенное с гостями, в счет жизни не идет

Когда вы рассчитали гостей, сервис не заканчивается. Вы должны быть на виду у гостей даже когда полностью закончили «Кассовую ответственность». Сервис заканчивается только когда гости покинули ресторан

Дети в нашем ресторане тоже желанные гости. Хотя как такового «Детского меню» в ресторане нет, для ребенка отлично подойдут:

- «Мини аджарули»
- молодой картофель с сванской солью
- квери можно подать со сметаной или предложить шашлык

из цыпленка.

Также для детей на зоне «Хозяйки» всегда есть раскраски, игрушки для детей и конечно детские стулья.

Обслуживая гостей с детьми, будьте внимательны к заказу и уточните что было заказано для ребенка. Например, гости не учли при заказе те нюансы, которые известны только официанту (например, остроту блюда, специфику подачи и т. д.).

Или же это знание даст понять на каком блюде нужно сделать акцент т. к. в первую очередь блюдо должен получить ребенок. Занять ребенка в ресторане-очень важная задача, ведь без этого дитя скорее всего не даст гостям отдохнуть. Следует помнить, что скорее всего все напитки, которые гости закажут для детей следует подавать в теплом виде или с минимальным количеством льда.



Дополнительный сервис

Наш ресторан отличается от других мест нашего города своим сервисом. Мы очень трепетно относимся к тому, чтобы гости получили максимум позитивных эмоций от сервиса. Помимо технических вещей, есть и элементы дополнительного сервиса

Примерами служат: подать даме руку, которая спускается по лестнице. Также мы предлагаем гостям налить первую чашку чая, разложить имеретули и мегрули, отодвинуть даме стул, укутать пледом даму, предложить поухаживать (Разложить салаты, закуски).

При заказе чачи, следует обозначить для гостя что:



По умолчанию чачу мы подаем комнатной температуры, для вас подать охлажденную и комнатной температуры?

Мы наливаем бокальные позиции у стола. Ровно 125 мл. Когда бутылка новая мы открываем ее у стола. Когда бутылка открыта мы выносим ее без пробок, стопперов и прочего. Когда в бутылке остается 1 бокал мы открываем новую бутылку, а после на баре бармены их соединят. Когда гость попросил повторить бокал мы НЕ НАЛИВАЕМ В ЭТОТ ЖЕ БОКАЛ, а несем новый.

Официант ВСЕГДА предлагает хлеб только такой фразой:



Могу ли я предложить вам лепешку мандари, томатную или кукурузную булочку?

Очень важным элементом является подставка под сумку. Когда гостя садиться за стол, можно не только отодвинуть ей стул, но и необходимо предложить подставку под сумочку. Очень обидно, когда один официант оказался более внимателен и вынес для своего стола подставку, а гость другого стола вынужден держать сумочку на коленях или у поясницы, видя, что подставки под сумки есть в ресторане.

Соблюдение этих простых регламентов делает наш сервис неповторимым и особенным. Следует отбросить мысли о том «Понравится гостю или нет» то, что мы придумываем и делаем регламентом. Наша задача вызывать эмоции у гостя.



Работа с вином и другими напитками

В ресторане NANA полный сервис и в плане работы с напитками это означает что официант разливает абсолютно все напитки. Как вино, водку, коньяк, виски так и лимонады, воду, компот

Наливать безалкогольные напитки (воду из бутылки, лимонад или компот из графина) необходимо чуть больше половины хайбола.

Про домашнее грузинское вино: Вино к нам прилетает каждый месяц вместе со специями и рачинской ветчиной.

Красное домашнее вино изготавливается из сорта Саперави, поэтому оно в меру насыщенное, но не слишком терпкое, белое же — из Кахетинского сорта Цинандали, который дает яркие цитрусы и небольшую кислотность вину. Говорить, что в этих винах содержится только один сорт винограда, конечно, будет неправильно. Так как выращивание винограда и производство домашнего вина не проверяется и не регламентируется законом, на территории производства могут произрастать и другие сорта винограда, не указанные продавцом. Несмотря на это, качество вина не становится хуже, вино делается более аутентичным, а ведущими сортами все равно остаются всем известные автохтоны.

Вино приезжает к нам без опознавательных знаков, в пятилитровых ПЭТах, поэтому разливаем мы его литрами, а на вынос отдаем также в пластиковой таре.

Крепость вина – 11, 5 – 12, 5 %



Дополнительные продажи

В наших ресторанах помимо безупречного сервиса, особое внимание уделяется дополнительным продажам и повышению среднего чека. Но это совсем не значит, что мы стремимся содрать с нашего любимого гостя как можно больше денег, мы проявляем заботу и делаем его пребывание в наших стенах еще проще. Иными словами, мы подсказываем гостю что хинкали Том ям отлично сочетаются с соусом сацебели, а шашлык из свинины хорошо дополняет молодой картофель со сванской солью. Таким образом существуют определенные правила:

К каждой порции хинкали следует предложить соус, к каждой порции шашлыка или кебаба гарнир и соус.

Так же нужно стремиться к тому, чтобы в каждом заказе был десерт.

Наш основной принцип не спрашивать: «Блюда из мяса или из рыбы», «Какой бы вы хотели десерт», а предлагать!



Попробуйте салат с хрустящими баклажанами и кремом из молодого сыра, это нереально вкусно», «Что-то выбрали на десерт? Например, наполеон от мамы Наны или Баскский жженный чизкейк с джемом из фейхоа?», «Попробуйте панакоту из мацони, это необычное сочетание с уникальным грузинским продуктом».

В особенности у официанта всегда должно быть 2-3 позиции на вопрос: «А что вкусного у вас в ресторане? Какие блюда стоит попробовать у вас в ресторане?»

К повышению среднего чека так же относят регулярный повтор напитка. Официант в обязательном порядке, когда в бокале остается напиток на глоток спрашивает: «Повторить для вас компот из грузинской айвы?», «Принести для вас еще бокал Асканели?».



Еще один из этапов повышения среднего чека, является наполнение позиций на гостя.

Например, гость заказал только горячие блюда, официанту следует предложить закуски или салаты «Могу я предложить для вас закуски, пока готовятся ваши основные блюда? Например пхали, рулетики из печеного баклажана или сациви?».

Таким же методом может служить предложение мегрули или имеретули в общий стол т. к. это очень удобно для компании. Когда гости сделали заказ из салатов и горячих блюд, хачапури можно предложить фразой «Хотите попробовать хачапури в качестве горячей закуски, мегрули мы режем на шесть частей и это отличный вариант на компанию?».

Когда трапеза с сопровождением алкоголя подходит к концу, официанту необходимо предложить завершить вечер крепким напитком. Аутентичным завершением вечера для гостей нашего ресторана будет рюмка теплой чачи или вкусовая водка «Анасеули». Предложить напиток можно фразой «Могу я предложить вам чачу или вкусовую водку с хурмой или грушей в качестве завершения вечера?»

И конечно в каждом заказе «Исключая только десерты» должен быть хлеб. После принятия основного заказа следует предложить хлеб фразой «Могу я предложить для вас лепешку мандари, томатную булочку или кукурузную?».

Подытоживая эту главу мы можем понять что официант обязан позаботится о том чтобы в каждом заказе был безалкогольный напиток, 3 позиции еды (Закуска, салат, горячее), (Салат, горячее, десерт), (Салат, горячая закуска, горячее), был предложен хлеб и десерт, каждая порция хинкали должна сопровождаться соусом (А лучше двумя), каждая порция шашлыка или кебаба сопровождаться гарниром и соусом.



Повара



Особенность работы повара в грузинском ресторане NANA — любовь к гостям, коллегам и своему делу. Приготовление блюд осуществляется только из высококачественных продуктов с использованием уникальных ингредиентов, привезенных напрямую из Грузии.

Внешний вид

Бордовый китель с логотипом NANA, бордовый фартук с логотипом NANA, волосы аккуратно собраны в пучок, повязка на голову синяя с логотипом NANA, серые штаны, закрытая удобная обувь. Украшения запрещены, только обручальное кольцо. Всегда ухоженные ногти и дневной макияж у девушек. Все повара выглядят так, будто они работают на открытой кухне



Уникальность наших ресторанов встречается повсюду, так, например, мы используем только оригинальные специи, привезённые напрямую из Грузии: кондари чабер, кориандр, грузинская зира, омбало, уцхо сунели, шафран имеретинский. Грузинские специи являются определяющим ингредиентом, который придаёт блюдам особый вкус и яркость.





Еще одной, но не последней уникальностью является деликатес «Рачинская ветчина». Рачинскую ветчину мы также возим напрямую из Грузии, ее создают по испанским технологиям приготовления хамона, и коптят, благодаря чему мясо приобретает ореховый неповторимый вкус.



Так же одним из уникальных ингредиентов нашей кухни является Сванская соль. Сванская соль названа в честь небольшого горного региона в Грузии — Сванетия. Многочисленные оригинальные компоненты, добавленные в приправу, позволяют приобрести блюдам оригинальный аромат, небольшую горечь и пряный вкус. Мы используем её при приготовлении наших блюд, чтобы передать неповторимый вкус Грузии.



Особое внимание стоит уделить открытой зоне хинкали, на которой наши повара готовят лучшие хинкали в Омске.

Повара на открытой зоне всегда улыбаются, приветствуют гостей и с улыбкой машут, если гости идут с ними на зрительный контакт.

Бармены



Внешний вид

Бордовый китель с логотипом NANA, всегда чистые и ухоженные волосы, лицо гладко выбрито или аккуратная борода, щетина запрещена. Все украшения на время смены запрещены. Чистая аккуратная обувь, льняные бежевые штаны.



В баре грузинского ресторана NANA представлен широкий ассортимент грузинских классических и авторских напитков.



Чай, представленный в барной карте Грузинского ресторана NANA, привезен из чайной столицы Грузии — Гурии, расположенной на западе страны. Грузинский чай отличается своей мягкостью, нежностью и сбалансированным вкусом.



Бармены отличаются особым оптимизмом и яркостью, здороваются с каждым гостем и дарят ему свою улыбку.

Конфликты и их решение

Инородное тело в блюде или отсутствие ингредиента.

- 1) Выслушать
- 2) Извиниться (Прошу прощения, что так получилось)
- 3) Решение (официант) Забрать блюдо, предложить переделать или выбрать другое блюдо. Передать информацию менеджеру и в группу "Сервис"
- 4) Решение (менеджер) Извиниться перед гостем, узнать решен ли вопрос. Если блюдо переделать - закрыть на "Переделать блюдо"
- 5) Поблагодарить : "Спасибо за понимание"



Гостю не нравится блюдо.

«Слишком солёное, острое, жирное, сухое, холодное»

- 1) Выслушать
- 2) Извиниться (Прошу прощения, могу забрать блюдо для проверки на кухню?)
- 3) Решение (официант) Забрать блюдо, передать менеджеру на проверку
- 4) Решение (менеджер) Попробовать с су-шефом/шеф-поваром: если стандарт вынести из счета и объяснить гостю, что «Блюдо приготовлено по стандарту, возможно просто вам не подошло» и предложить выбрать другое блюдо. Если не стандарт извиниться перед гостем, предложить переготовить или предложить выбрать другое блюдо.
- 5) Поблагодари: «Спасибо за обратную связь, для нас это важно!».



Выслушать, если гость говорит: «Не мое блюдо»

- 1) Выслушать.
- 2) Извиниться: «Прошу прощения, могу забрать блюдо для проверки на стандарт, на всякий случай?».
- 3) Решение(официант): Забрать блюдо, передать блюдо менеджеру на проверку.
- 4) Решение(менеджер): попробовать с су-шефом: если стандарт вынести из счета и объяснить гостю, что «Блюдо приготовлено по стандарту, возможно просто вам не подошло» и предложить выбрать другое блюдо. Если не стандарт извиниться перед гостем, предложить переготовить или предложить выбрать другое блюдо.
- 5) Поблагодари: «Спасибо за обратную связь, для нас это важно!».



Что-то пролили на одежду или гостя

- 1) Сразу извиниться, принести текстильную салфетку, помочь вытереть.
- 2) Извиниться: «Мне очень жаль, я прошу прощения, что так получилось, вы не обожглись? (если горячий напиток)».
- 3) Решение(официант): Сказать о ситуации менеджеру.
- 4) Решение(менеджер): Извиниться перед гостем, спросить все ли хорошо, предложить химчистку, ремонт, если потребуется, подарить чизкейк за неудобство.
- 5) Поблагодари: «Спасибо за понимание еще раз прошу прощения».



Гостю не нравится стол, за который его посадили

- 1) Выслушать
- 2) Решение хозяйки): Посмотреть наличие стола, за который можно пересадить гостя, если такого нет сказать гостю: «Сейчас свободных столов нет, если в ближайшее время стол освободиться — мы вас пересадим»



Если потерялась бронь или гости с ограничением по времени еще не ушли и нет свободных столов.

- 1) Выслушать
- 2) Извиниться: «Прошу прощения, что так получилось это полностью наша вина, сейчас все исправим».
- 3) Решение(хозяйка): Поставить менеджера в известность.
- 4) Решение(менеджер): Извиняемся, попросим подождать в зоне ожидания 15-20 минут, налить вино или компот, сказать что посадим за первый освободившийся стол.
- 5) Поблагодари: «Спасибо за понимание».



Грубость и неадекватное поведение гостя

- 1) Выслушать.
- 2) Решение(хозяйка): Уважаемые гости, я вас очень хорошо слышу и понимаю, и прошу разговаривать вежливее. Сказать о ситуации менеджеру.
- 3) Решение(официант): Уважаемые гости, я вас очень хорошо слышу и понимаю, и прошу разговаривать вежливее. Сказать о ситуации менеджеру.
- 4) Поблагодари: «Спасибо за понимание».
- 5) Если гость не успокаивается — менеджер вызывает охрану СТБ



У гостя в счете блюдо, которое он не заказывал

- 1) Выслушать.
- 2) Извиниться: «Прошу прощения, что так получилось, сейчас все решим»
- 3) Решение(официант): Сказать о ситуации менеджеру.
- 4) Решение(менеджер): Если гости еще не рассчитались, вынести из счета. Если гости рассчитались, вернуть стоимость наличными.
- 5) Поблагодари: «Спасибо за понимание».



Стандарты точек контакта.

1. Сервировка стола.

Каждый сотрудник должен четко выполнять установленный регламент. Четко-это значит «Слово в слово», «Сантиметр в сантиметр», и именно так как указано на фото.



1 этаж. Або Тбилели

1. С утра, каждый официант для начала протирает столы, независимо от того считает он их чистыми или нет, протирали его с вечера или нет.
2. На стол по центру устанавливаются наполненные специи до уровня, указанного на фото. Мельницы протерты от грязи и пыли



3. Специи и салфетницы устанавливают строго по центру как указано на фото. Салфетница чистая, без потеков. Надпись NANA смотрит строго по центру. Салфетки стоят ровно, плотно прижатые и на одной высоте. 10 салфеток, 10 зубочисток.



3.1. «Как быть не должно». Ну и конечно бокал для воды который стоит, как мы видим, не по регламенту.



3.2. Пример «Как быть не должно» №2



4. Скручиваем текстильные салфетки швом вперед, без пятен и дырок. Пятен и дырок не должно быть не в скрученном состоянии не в развернутом.





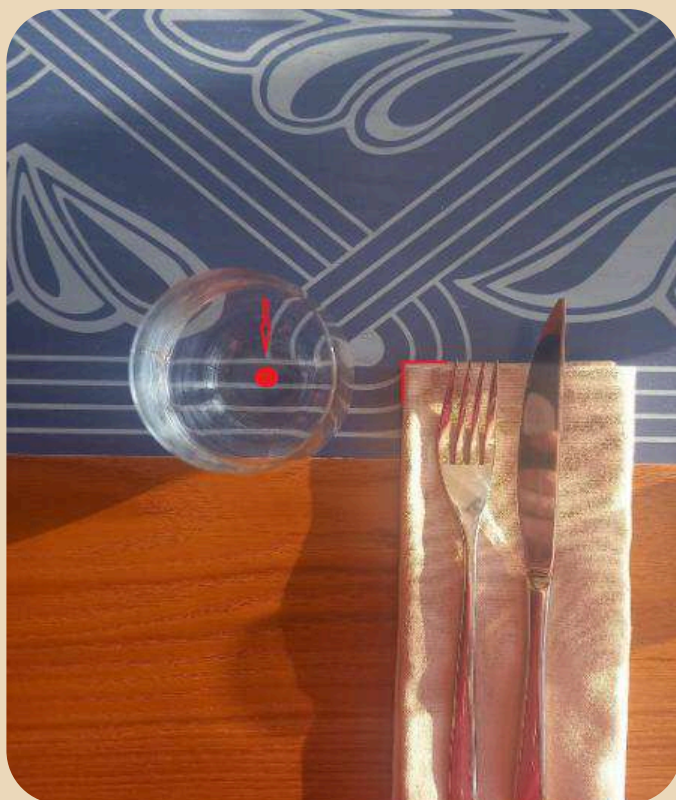
5. Салфетки выкладываем от края. Низ приборов у основания салфетки, между приборами 2 см. От ножа до края салфетки 3 см. От салфетки до бокала 3 см. Бокал центром на верхней строчке рисунка.



6. Следующая салфетка с приборами выкладывается по центру соблюдая все те же регламенты расстояния. Бокал для воды располагается на указанной точке. Противоположный бокал стоит ровно напротив.



7. Третья салфетка выкладывается в указанном на фото месте.



8. Сервировка противоположной стороны происходит аналогично.

Леселидзе. Пиросмани

1. Для начала следует выровнять и поставить правильно столы. Стол № 21 должен быть установлен по этой отметке.



2. Все столы находятся на расстоянии 60 см друг от друга.
3. Столы 21, 22, 23 сервируют на двоих гостей, стол 24 соединяется с 25 и сервируется на 4 гостей.
4. Диваны и столы должны стоять в одну линию ровно.
5. 21-25 столы сервируются таким образом. Салфетку выравниваем по указанной линии. От ножа до угла 3 см, между приборами 2 см, от края стола до салфетки 2 см. Приборы у основания салфетки.



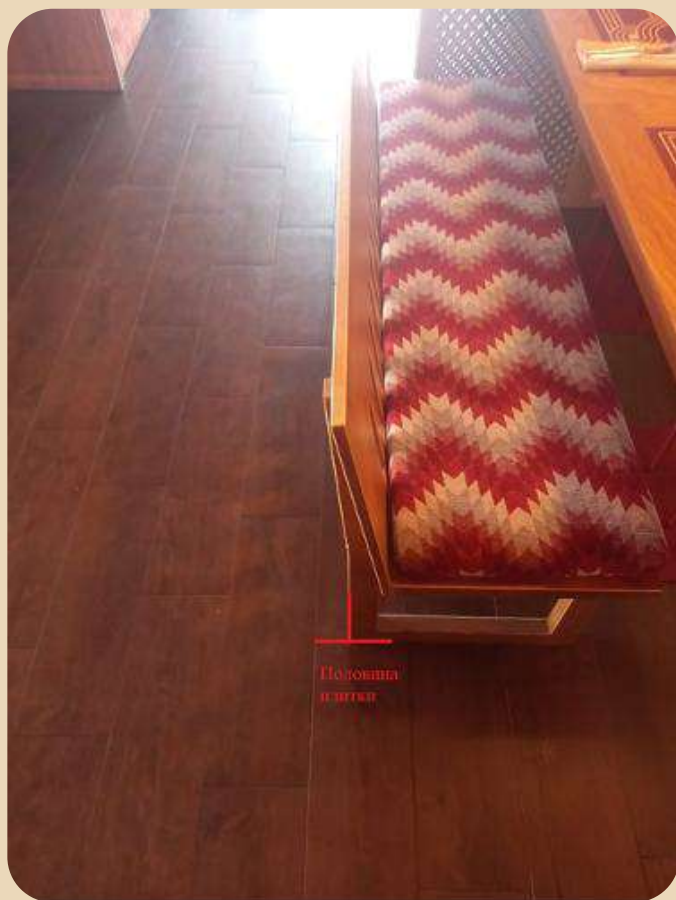
6. Бокал для воды ставим ровно по центру круга. РОВНО.
7. Заполненные специи (См пункт 1) прилегают ровно друг к другу, и салфетница выставляется строго по центру именно таким образом.
8. Стулья выставляем на таком расстоянии. Край стула к краю стола.



9. Салфетница 21-25 столов должна располагаться на расстоянии 2 пальцев (2 см). По центру соль примыкает к перцу.
10. 26, 27, 49, 47 сервируются по одному принципу. Салфетка выкладывается прямо от подлокотника стула и своим краем уходит к началу стола.



11. Стол № 48 сервируется по принципу столов на 1 этаже.
12. Столы № 44 и 45 сервируются таким образом, лавка устанавливается на этой отметке. Лавка под подушкой должна быть чистой.



13. Столы сервируются по принципу 21-25
14. Стол № 46 сервируется как столы 1 этажа за исключением того что с торцов добавляются по гостю и их сервировка выглядит так: Салфетка лежит от края на 2 см, между основанием



Руставели

1. Столы 28, 29, 30, 32- 43 сервируются по принципу 21,23 стола.
2. Стол 31 сервируется определенным образом. Встаем напротив двери на балкон и 29 стола и один из стульев ставим ровно напротив той стены что прилегает к балкону. От этого стула начинаем выравнивать стулья. Стулья стоят строго напротив друг друга. Салфетка и прибор смотрят от подлокотника. Салфетница и специи спиной смотрят ровно на стену.
3. Салфетка и прибор смотрят от подлокотника.



4. Нужно отмерить расстояние между столами вдоль окон (32,33,34,35,36,37,38,39) оно должно быть равно 65 см.
5. Выставить ровно мебель к столам и отцентровать

2. Для гостей

1. Все предметы декора должны быть протёрты от пыли.
2. Все цветы должны быть политы, ухожены и без пыли.
3. Портативные зарядки должны быть чистые, заряженные с наклейкой и работающим шнуром.
4. Пледы должны быть чистые, без посторонних запахов и аккуратно сложены
5. Меню должны быть аккуратные и чистые.
6. Подставки под сумки целые, чистые.

3. Для детей

1. Раскраски с грузинской кухней и логотипом NANA
2. Цветные карандаши заточены, одной длины, по 15 штук в стакане
3. Игрушки всегда чистые, целые
4. Детские кресла всегда чистые

4. Туалетная комната

1. Все предметы декора должны быть чистые, стоять ровно на полочках
2. Ароматодиффузор всегда наполнен больше половины, палочки перевернуты ежедневно
3. Мыло и крем налиты доверху
4. Туалетной бумаги всегда должно быть больше половины
5. Мусорное ведро без бумаги и мусора
6. Корзина чистая, без мокрых полотенец, сухая
7. Полотенца накручены одинаково, заполнены доверху
8. Вокруг раковины и раковина протерта от воды и грязи
9. Предметы из металла (смыв, кран) натерты, чистые, без разводов)