



ВНУТРЕННИЙ РЕГЛАМЕНТ • СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

## ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ в кофе-пойнте

Стандарты работы для бариста и администраторов

Настоящие Правила устанавливают единые стандарты обслуживания в кофе-пойнте. Соблюдение правил обязательно для всех сотрудников, работающих с клиентами. Цель - обеспечить высокое качество сервиса, скорость работы и положительные впечатления у каждого гостя.

 **Ключевой принцип:** Клиент всегда прав. Если клиент прав - он наш постоянный гость. Если клиент не прав - он все равно наш гость, и мы должны сделать все, чтобы он ушел довольным.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- **1.1.** Настоящие Правила обязательны для всех сотрудников кофе-пойнта, включая бариста, администраторов и управляющего.
- **1.2.** Сотрудник должен знать и соблюдать стандарты обслуживания, правила гигиены, технику безопасности и рецептуры напитков.
- **1.3.** Сотрудник должен быть вежливым, приветливым, опрятным. Форма одежды - чистая, с логотипом компании.
- **1.4.** Запрещается употреблять пищу, напитки, жевать жвачку на рабочем месте в присутствии клиентов.
- **1.5.** Сотрудник обязан следить за чистотой и порядком на рабочем месте, поддерживать санитарные нормы.

### 2. ВСТРЕЧА ГОСТЯ

- **2.1.** При появлении гостя сотрудник должен приветствовать его словами: "Добро пожаловать!" или "Здравствуйте! Чем могу помочь?".

- **2.2.** Взгляд на клиента должен быть приветливым, улыбка - искренней. Не отворачивайтесь, не занимайтесь посторонними делами, пока клиент не сделал заказ.
- **2.3.** Если клиент разглядывает меню, дайте ему время (до 30 секунд), затем тактично спросите: "Вы уже определились?".
- **2.4.** Если клиент задает вопросы о напитках, отвечайте подробно, компетентно, с удовольствием. Посоветуйте новинки, сезонные позиции, самые популярные напитки.

### 3. ПРИЕМ ЗАКАЗА

---

- **3.1.** Принимайте заказ четко, с полным вниманием. При необходимости уточните: "Вам с сиропом?", "Молоко обычное или овсяное?", "Размер?".
- **3.2.** Повторите заказ клиенту, чтобы избежать ошибок: "Так, вы берете капучино 250 мл с овсяным молоком и ванильным сиропом. Все верно?".
- **3.3.** Если у клиента возникли сомнения, предложите попробовать (в пределах разумного - например, мини-дегустация, если это разрешено).
- **3.4.** Записывайте заказы в систему управления или на бумаге - не полагайтесь на память при высокой загрузке.
- **3.5.** Если какой-то ингредиент отсутствует, честно предупредите клиента и предложите альтернативу. Не пытайтесь заменить скрыто.

### 4. РАСЧЕТ И ОПЛАТА

---

- **4.1.** Назовите итоговую стоимость четко и громко: "С вас 250 рублей". При расчете не отвлекайтесь.
- **4.2.** Принимайте оплату наличными или картой. Соблюдайте правила работы с кассой:
  - Наличные: примите деньги, назовите сумму, выдайте сдачу (если есть) вместе с чеком.
  - Карта: приложите терминал, дайте возможность клиенту приложить карту или телефон. Дождитесь подтверждения оплаты.
- **4.3.** Чек обязательно выдавайте клиенту (или предлагайте, если клиент отказался). Это требование закона 54-ФЗ.
- **4.4.** При возникновении сбоя кассы или терминала - извинитесь, объясните ситуацию и предложите альтернативные способы оплаты (если есть).

## 5. ПРИГОТОВЛЕНИЕ И ВЫДАЧА НАПИТКА

---

- **5.1.** Приступайте к приготовлению сразу после оплаты, соблюдая рецептуры и технологию (см. Инструкцию по приготовлению кофе).
- **5.2.** Соблюдайте чистоту на рабочем месте: после приготовления каждого напитка протирайте стол, продуйте питчеры, вытирайте носик.
- **5.3.** Напиток подавайте в одноразовом стакане с крышкой. Следите, чтобы крышка была плотно закрыта.
- **5.4.** Вместе с напитком положите салфетку и, при необходимости, держатель для стакана (для защиты рук).
- **5.5.** При передаче напитка улыбнитесь и скажите: "Приятного аппетита!", "Ваш кофе готов!" или "Хорошего дня!".
- **5.6.** В случае ошибки (не тот сироп, не тот размер) - немедленно извинитесь и переделайте напиток без дополнительной оплаты.

## 6. ОСОБЫЕ СИТУАЦИИ

---

### 6.1. Отсутствие ингредиента

- Честно скажите: "К сожалению, сегодня закончился [ингредиент]. Могу предложить вам [альтернатива]. Вы согласны?".
- Если клиент настаивает на отсутствующем ингредиенте - извинитесь и предложите другой напиток или возврат средств.

### 6.2. Возврат / претензия

- Если клиент вернулся с жалобой (не тот вкус, не та температура) - не спорьте, извинитесь и предложите переделать напиток. Если клиент просит возврат - верните деньги в соответствии с процедурой возврата.
- Запомните: качественный сервис - это решение проблемы клиента, а не спор.

### 6.3. Конфликтная ситуация

- Если клиент агрессивен или недоволен - сохраняйте спокойствие, не повышайте голос. Выслушайте, принесите извинения за любые неудобства (даже если вы не виноваты).
- При необходимости привлечите администратора или управляющего.

- Если клиент угрожает или нарушает порядок - вызовите охрану или полицию (по согласованию с руководством).

## 6.4. Очередь

- При большом скоплении клиентов работайте быстрее, но не в ущерб качеству. Общайтесь с клиентами в очереди: "Простите за ожидание, я готовлю ваш заказ".
- Можно предложить клиентам в очереди ознакомиться с меню или сделать заказ заранее, если есть система предзаказов.

## 7. ЗАВЕРШЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

---

- **7.1.** После выдачи заказа попрощайтесь с клиентом: "Спасибо, приходите еще!", "Всего доброго!".
- **7.2.** Если клиент доволен - можно предложить оставить отзыв на 2ГИС или в соцсетях: "Будем благодарны за отзыв!".
- **7.3.** Поддерживайте чистоту после ухода клиента: вытирайте стойку, убирайте мусор.

## 8. ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАТОРА (ПРИ НАЛИЧИИ)

---

- Контролировать соблюдение правил обслуживания всеми сотрудниками.
- Решать спорные ситуации с клиентами, если бариста не справляются.
- Обеспечивать наличие всех ингредиентов и расходных материалов.
- Проводить обучение новых сотрудников стандартам обслуживания.
- Ежедневно проверять работу кассы и чистоту в точке.

 **Важно:** Нарушение стандартов обслуживания может привести к потере клиентов и снижению репутации. Каждый сотрудник несет персональную ответственность за соблюдение данных правил.

 **Совет:** Проводите еженедельные короткие собрания для обсуждения сложных ситуаций, новых рецептов и улучшения сервиса. Это помогает команде расти и поддерживать высокий уровень обслуживания.

---

**Утверждаю:**

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(должность, ФИО, подпись)

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

---

© Бизнес-пакет: Кофе-пойнт - Правила обслуживания, версия 1.0.

Документ обязателен для ознакомления всеми сотрудниками и подлежит пересмотру не  
реже 1 раза в год.