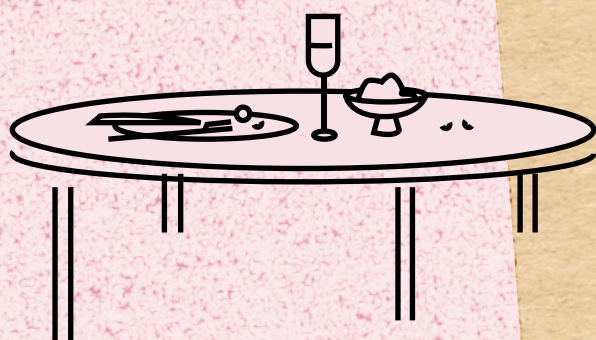


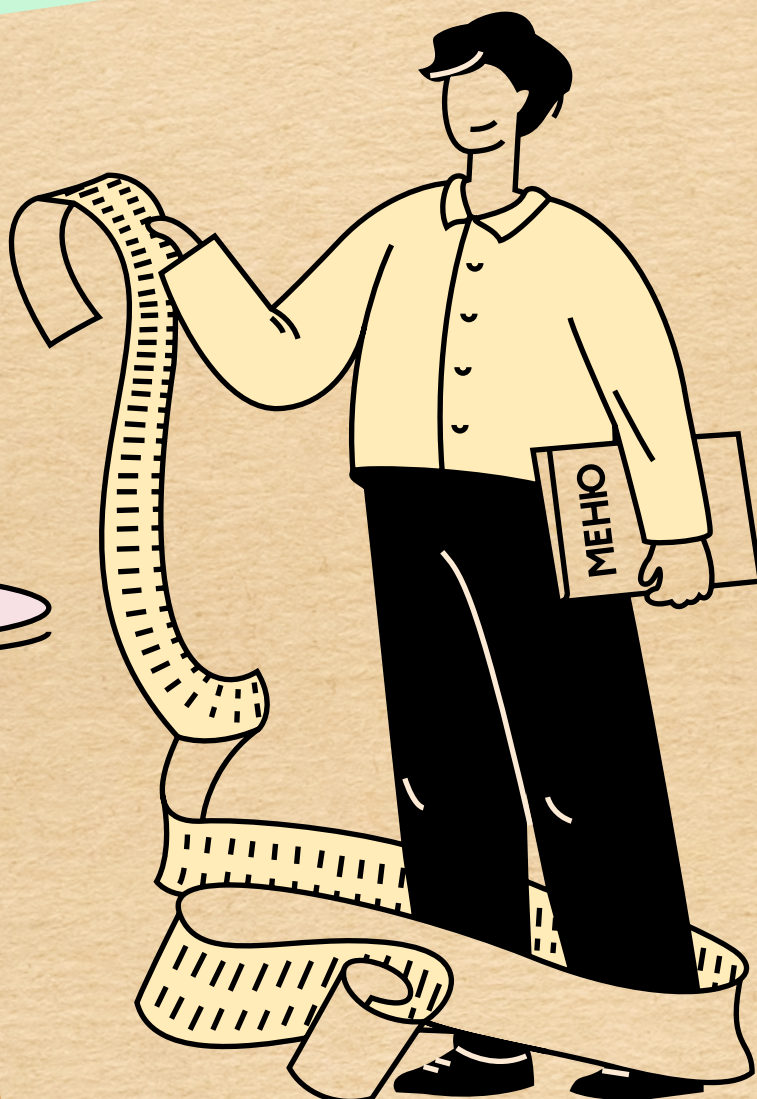
ГАЙД

6

СПОСОБОВ ПОВЫСИТЬ СРЕДНИЙ ЧЕК В РЕСТОРАНЕ



от продающего меню
до блюда-повода,
которое увеличит
количество гостей



Содержание

Введение	3
1. Придумать блюдо-повод и компаньонов к нему	4
2. Сделать меню с фотографиями блюд	5
3. Предложить дополнительные блюда	6
4. Перевести на альтернативу дороже и лучше	7
5. Повторить заказ и продать часть блюд «с собой»	8
6. Мотивировать ваших официантов	9
Десять онлайн-курсов для обучения сотрудников вашего ресторана	10

Введение

Чтобы повысить средний чек, рестораны меняют концепцию кухни или интерьер. Это привлекает гостей какое-то время, но постепенно приедается.

Я работаю в ресторанном бизнесе 10 лет. Основала школу гостеприимства Study Horeca, и помогла «Русскому подворью» попасть в список лучших ресторанов России.

В гайде вы найдёте приёмы, которые работают вдолгую и помогают рестораторам быстро повысить средний чек.



Марина Земскова

основатель школы
гостеприимства
Study Horeca

1

Придумать блюдо-повод и компаньонов к нему

Меню ресторана делится на две категории блюд: за которыми приходят гости и те, что покупают дополнительно.

Повод зайти — это основное блюдо. Например, авторская паста с морепродуктами. Как правило, это оригинальный и не очень маржинальный продукт. Чтобы соблазнить гостей, на него ставят невысокую цену.

Ресторан зарабатывает на дополнительных блюдах – закусках, салатах, соусах и десертах. Это всё, что можно подать бонусом к главному угощению. Например, к борщу предлагают гренки. Это высокомаржинальное блюдо, потому что затраты копеечные – нужны лишь мука, соль и вода.

✗

ГОСТЬ

Здравствуйте. Будьте добры порцию минестроне, тосканский фасолевый салат и чай.

ОФИЦИАНТ

Здравствуйте. Что-то ещё?

✓

ГОСТЬ

Здравствуйте. Будьте добры порцию минестроне, тосканский фасолевый салат и чай.

ОФИЦИАНТ

Здравствуйте. К минестроне идеально подойдёт focaccia. Это итальянская пшеничная лепёшка с чесноком и оливками, которую мы выпекаем в дровяной печи. Попробуете?

ГОСТЬ

Хорошо, давайте!

Чем больше компаньонов к основным блюдам вы придумаете, тем больше возможностей у официантов расширить заказ и заработать.

Главное – на старте посчитать прибыль с дополнительных блюд и оставить самые маржинальные, чтобы не просесть по выручке.

2

Сделать меню с фотографиями блюд

По моему опыту, 80% гостей ресторана не знают, чего хотят. Особенно если пришли впервые. Определиться с выбором проще, когда в меню, кроме описания блюда, есть фотография.

Также картинка будоражит аппетит. Гость быстрее принимает решение, официант успевает обслужить больше столиков. Это один из самых быстрых способов повысить средний чек в ресторане.

Чтобы блюда продавали себя сами, сделайте меню с фотографиями. Самым продаваемым позициям уделите больше места на странице, чтобы гости увидели их в первую очередь.

З Предложить дополнительные блюда

Распространённая ошибка официантов – встать перед столиком с блокнотом и записывать, что надиктовывает посетитель. Так меньше шансов завести диалог и расширить заказ.

Повысить чек получится, если предлагать дополнительные блюда к основному заказу. Например, чизкейк к кофе или дополнительную начинку в пиццу. Для этого вместо стандартных фраз «Слушаю вас» или «Что-нибудь выбрали?» достаточно начать разговор с предложения «Давайте я вам подскажу».



ГОСТЬ

Здравствуйте. Чашечку эспрессо. Пока всё.

ОФИЦИАНТ

Предлагаю попробовать наш фирменный шницель из телятины на кости. Такой готовят только в нашем ресторане.



ГОСТЬ

Здравствуйте. Чашечку эспрессо. Пока всё.

ОФИЦИАНТ

Рекомендую к заказу чизкейк «Нью-Йорк». Он добавит сладкую сливочную ноту и слегка приглушит горечь эспрессо, в то же время раскрывая его вкус.




ГОСТЬ


Уговорили. Принесите, пожалуйста.


4


Перевести на альтернативу дороже и лучше


Увеличить средний чек получится, если перевести гостей на блюда подороже, но интереснее по составу или качеству продуктов. Например, бариста может предложить сделать капучино на кокосовом молоке вместо обычного. Так напиток вкуснее, а чек больше. Все в плюсе.





ГОСТЬ  Здравствуйте. Принесите к стейку бутылочку «Киндзмараули».


ОФИЦИАНТ  Прекрасный выбор. Но лучше возьмите «Каберне-Совиньон».


ГОСТЬ  А чем он лучше?

ОФИЦИАНТ  Так считается вкуснее. «Киндзмараули» не подходит к стейкам.



ГОСТЬ  Здравствуйте. Принесите к стейку бутылочку «Киндзмараули».

ОФИЦИАНТ  Прекрасный выбор. Вы заказали рибай. Позвольте, расскажу, что к такому мясу считается идеальным подавать «Каберне-Совиньон». Каберне обладает высокой кислотностью, которая блестяще нейтрализует жирную пищу и оставляет приятный аккорд послевкусия. Если вы предпочитаете более сладкие вина, рекомендую «Зинфандель». Этот сорт винограда с высоким содержанием сахара. Его сладость поможет уравновесить специи и пряность рибая, придавая мясу пикантный вкус.

ГОСТЬ  О, интересно. Я больше люблю сладкие вина. Пожалуй, остановлюсь на «Зинфандель».

Чтобы приём сработал, официанту важно объяснить гостям, почему рекомендация идеально подходит под заказ. Так они почувствуют, что о них заботятся, а не нагло пытаются заработать.

5

Повторить заказ и продать часть блюд «с собой»

Чтобы увеличить число позиций в чеке, иногда достаточно просто повторить заказ. Например, предложить обновить коктейль или принести ещё одну порцию гренок к пиву.

✗

гость

Всё очень вкусно. Принесите счёт, пожалуйста.

ОФИЦИАНТ

Одну минуту. Оплата картой или наличными?

✓

гость

Всё очень вкусно. Принесите счёт, пожалуйста.

ОФИЦИАНТ

Одну минуту. Также предлагаю взять с собой порцию мильфей со свежими ягодами, который вас так порадовал. Подадим его за 10 минут и хорошо упакуем – сможете ещё раз побаловать себя вечером или угостить близкого человека.

гость

Уговорили. Сделайте одну порцию.

Другой вариант – в конце вечера посоветовать гостям забрать часть блюд с собой. Это может быть салат или десерт, который они так хвалили.

Это небольшие изменения, но они помогают увеличить выручку со столика.

6

Мотивировать ваших официантов

Сотрудники могут неохотно делать допродажи. На них важно мотивировать. Например, лучшим сотрудникам можно выплачивать надбавку в конце месяца или дарить дополнительный выходной.

Хорошо работает и нематериальная мотивация. Есть люди, которым нужен статус лучшего сотрудника месяца, фотография на доске почёта или возможность вырасти в должности: до старшего официанта или управляющего.

Работа в общепите выматывающая и сложная. Много монотонных действий и человеческого фактора. Поэтому в компании важно создавать корпоративную культуру через признания, похвалу и достижение результатов. Люди это ценят и уже по-другому относятся к работе.

Приёмы из гайда универсальны: их можно использовать в камерном кафе или популярном ресторане. Обучите своих сотрудников применять эти лайфхаки, чтобы повысить уровень сервиса, увеличить количество гостей и выручку.

Онлайн-курсы для обучения сотрудников ресторана

В подборке онлайн-курсов собрали секреты обслуживания в ресторане. С помощью этих материалов вы научите новичков общаться с гостями вживую и по телефону, разрешать конфликтные ситуации, соблюдать стандарты внешнего вида и предоставлять гостям лучший сервис.

Ваши сотрудники прокачают такие навыки

- Как общаться с гостями: от бронирования до счета
- Как сократить количество подходов к столу
- Как правильно сервировать стол
- Как увеличить продажи ресторана
- Как быстро и грамотно решать конфликты

Курсы можно менять под себя. Например, добавить ваши особенные правила общения с гостями.

[Смотреть остальные курсы](#)

На платформе онлайн-обучения iSpring Learn сотрудники вашего ресторана смогут пройти курсы со смартфона в удобное время, а вы – проверить квалификацию каждого с помощью онлайн-тестов.

[Подробнее об iSpring Learn](#)

Мы всегда на связи по любым вопросам!

sales@ispring.ru 8 800 333 78 73