

Общие правила

При общении с гостем запрещено:

- качаться на стуле;
- вздыхать;
- смеяться;
- "сидеть" в телефоне;
- говорить клиенту о размерах блюд: большая/средняя/маленькая;
- Предлагать дополнительно продукты с целью угодить, а не навязать;

Говорите динамично, с энтузиазмом, в позитивном тоне.

Произносите слова четко и правильно.

Избегайте слов-паразитов:

«Э», «на самом деле», «соответственно», «ну», «типа» и др.

Стоп-фразы

- Что вас еще не устраивает?
- Вы меня, конечно извините, но..
- А зачем Вы это сделали
- Вообще-то, обычно...
- Я вам уже говорила
- Я вам ничего не могу обещать
- Это от нас не зависит.

Стоит избегать:

- раздражение
- возражение
- обвинение
- упрек
- отказ
- отговорка

1. Приветствие

Улыбайтесь! Улыбка придает голосу мелодичность и доброжелательность. От настроения зависит интонация голоса, а от этого первое впечатление о компании.

Начните общение с фразы (далее **К**-кассир, **Г**-гость, *текст выделенный курсивом* не нужно проговаривать - это пояснение) :

Речевой модуль кассира при оформлении заказа на кассе

Обновлено: 12.10.2022, 18:30

К: «Здравствуйте, что хотите заказать?»

[Даем время клиенту открыть коммуникацию]:

Г: Можно заказать пиццу/роллы/сделать заказ!

К: Да!

2. Заявка-Заказ

Заявка - любой первичный контакт с клиентом. **Наша ЦЕЛЬ** конвертировать 100% заявок в заказы.

К: Пожалуйста, назовите Ваше имя?

Г: [Имя клиента],

К: Ваш контактный телефон?

Г: [телефон клиента]

К: [Имя клиента], контактный телефон [*диктуем телефон, названный клиентом*], верно?

Контактный телефон необходим для участия в бонусной программе. ([См. условия работы бонусной программы](#))

3. Принятие заказа

На данном этапе необходимо добавить блюда в заказ, как это правильно сделать см. инструкцию [Ведение кассовых смен](#)

К: [Имя клиента], что будете заказывать пиццу или роллы?

К заказу предложить: чизкейки, напитки, закуски.

К: Хотите добавить в заказ закуски, напитки, десерты?

К закускам предложить соус.

К: Добавить в заказ соус к закускам?

К: Ваш заказ

(перечисляем заказ клиента)

Речевой модуль кассира при оформлении заказа на кассе

Обновлено: 12.10.2022, 18:30

Если в заказе есть роллы:

Озвучить количество бесплатного набора: имбиря, васаби, соевого соуса.

Предложить дополнительные порции.

К: К вашему заказу идет бесплатно имбирь, васаби и соевый соус в количестве «?» порций. Хотите добавить дополнительный соус, имбирь или васаби?

К: Сколько приборов Вам положить?

Уточняющие вопросы о размерах

- *Пицца (уточняющие вопросы 25см, 30см, 40см)*
- *Роллы (уточняющие вопросы 10шт или 5шт)*
- *Гор. напитки (уточняющие вопросы: 0,2л, 0,3л, 0,4л)*
- *Закуски (уточняющие вопросы: количество шт., картофель фри/деревенская: стандарт, большой, макси.*

Добавляем купон в заказ, если клиент озвучил акцию или купон.

При желании клиента можно бесплатно добавить к заказу: стаканы 0,2, подстаканники, салфетки, сахар, приборы: набор вилка или ложка, пакет майка.

4. Оплата заказа

После того как заказ сформирован, перед тем как его отправить на приготовление, необходимо провести оплату заказа, как это правильно сделать см. инструкцию [Ведение кассовых смен](#)

К: Сумма Вашего заказа [сумма заказа] рублей

При наличии бонусов:

К: Вам бонусы списать или накопить?

Г: Списать

Бонусы списываются целым числом.

К: Оплачивать будете наличными или банковской картой?

На данном этапе нужно провести оплату заказа, как это сделать см. инструкцию [Ведение кассовых смен](#),

после успешной оплаты необходимо ОБЯЗАТЕЛЬНО ПЕРЕДАТЬ КЛИЕНТУ ФИСКАЛЬНЫЙ ЧЕК !

Речевой модуль кассира при оформлении заказа на кассе

Обновлено: 12.10.2022, 18:30

К: [Имя клиента], когда ваш заказ будет готов номер заказа высветится на мониторе.

К: [Имя клиента], ваш заказ будет готов в течении 10-15 минут.

5. Завершение разговора

При передаче заказа разговор нужно завершать фразой.

К: [Имя клиента], приятного аппетита.

Когда клиент уходит.

К: До свидания.