

КОММУНИКАЦИЯ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ ЗАКАЗА

Увидев клиента, который желает сделать заказ, сотрудник пиццерии обязан незамедлительно подойти к кассе, снять перчатки (если они были одеты), установить зрительный контакт и поздороваться.

В моменты высокой загруженности рекомендуется сразу ориентировать человека о времени ожидания – возможно он не захочет ждать и на него не придется тратить время.

Например:

«зараз велика черга, тож очікувати доведеться близько 30 хвилин, вас це влаштовує?».

Если человек готов сделать заказ – принять его.

Если человек сомневается – предложить ему свою помощь в выборе пиццы, опираясь на предпочтения последнего и собственный опыт.

В любом случае следует соблюдать установленные **шаблоны оформления заказа**.

Каждый сотрудник должен ориентироваться в продуктах пиццерии и иметь возможность хотя-бы в общих чертах описать ту или иную пиццу.

Например:

«МакДональдз це соковита м'ясна піца, яка підходить для тих, хто любить різні соуси»

«Барбекю – це піца з беконом, яка має яскравий виражений смак за рахунок додавання до неї соусу барбекю та маринованої цибулі»

«Лючія – це ніжна та відносно легка піца з беконом та шинкою, пікантності якій додає сирний соус».

Помогая клиенту в выборе и давая рекомендации, сотрудник должен придерживаться позиции, что все пиццы достойны внимания. Говорить, что какие-то пиццы плохи - недопустимо, поскольку это является субъективным мнением и не более.

Вместе с этим приветствуются ситуации, когда сотрудник рекомендует пиццу, которая нравится ему самому.

Совет:

Когда человек просит посоветовать ему пиццы, можно просто предложить ему самые популярные.

Например:

«найпопулярніша піца – це «4 м`яса», також люди часто замовляють піцу «4 сири» й «МакДональдз».

+

«особисто мені подобається Барбекю та Тіамо...»

Говоря про конкретные пиццы, желательно указывать на их изображения в меню и давать им краткое описание.

Сомневающемуся в выборе клиенту можно также предложить самостоятельно «собрать» авторскую пиццу, если ситуация располагает к этому.

В случае с авторской пиццей, **сотруднику «на опыте» следует брать инициативу** в свои руки и предлагать клиенту ту или иную начинку вплоть до количества порций.

Иначе клиенту может быть очень сложно и разговор может быть слишком долгим.

Например:

«до піци потрібен соус, ніжний білий або яскравий червоний?»

«ви бажаєте шинку? Я пропоную додати 4 порції»

«якщо ви хочете додати так багато м`ясних виробів, то пропоную зменшити кількість шинки до 2 порцій»

«можна додати ще томатів, щоб піца була соковитішою»

«не раджу додавати забагато начинки, на цьому пропоную завершити»

Принимающий заказ сотрудник должен быть гибким и ориентированным на помощь клиенту в реализации его желаний:

Например:

Клиент: *хочу пиццу с ананасами и маслинами.*

Принимающий: *З ананасами є лише одна піца – Гавайська, але вона без маслин. Проте ви можете додати до неї маслини.*

Також зауважу, що ви можете додати як ананаси, так і маслини до взагалі будь-якої піци, яку забажаєте.

Когда заказ оговорен, важно сориентировать клиента о времени ожидания, если этого не сделано ранее. Следует выработать привычку говорить честное время, как бы не хотелось его приуменьшить (**это также касается ситуаций, когда люди спрашивают «не готова ли еще моя пицца – сколько еще ждать?»**).

Не следует искусственно и завышать время ожидания заказа. Визитная карточка заведения – это скорость приготовления. Без скорости приготовления формат «на вынос» становится неинтересным.

Честное время по факту.

Только после сообщения клиенту о времени ожидания следует оформлять заказ окончательно.

НЮАНСЫ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗА, ПРИШЕДШЕГО С САЙТА

По умолчанию любой заказ, пришедший с сайта, требует звонка от оператора для уточнения информации. Перезванивать нужно немедленно, а в случаях загруженности - как можно скорее, но пытаться делать это не позднее 15ти минут.

Если клиент в интерфейсе сайта указал, что «перезванивать не нужно», то такая необходимость отпадает.

Вместе с этим, сотрудник пиццерии все равно оставляет за собой право совершить уточняющий звонок, если заказ вызывает у него вопросы (про что клиент предупрежден).
