**Шаблон анкеты
для тайного покупателя в общепит**

**Название заведения:**

**Дата и время посещения:**

| **Критерий** | **Функции/состояние** | **Да**  | **Нет** | **Балл 1-10** | **Примечания** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Информация до посещения ресторана**
 |
| **Телефонный звонок** | Ответ в течение 3-х звонков |  |  |  |  |
| Приветствие |  |  |  |  |
| Бронирование столика  |  |  |  |  |
| Культура общения |  |  |  |  |
| Описание, как найти ресторан |  |  |  |  |
| Благодарность за заказ |  |  |  |  |
| **Внешний вид ресторана** | Общее впечатление |  |  |  |  |
| Легко ли найти ресторан, вход |  |  |  |  |
| Наличие вывески и доступность для обозрения |  |  |  |  |
| Виден ли режим работы ресторана сразу, читабелен |  |  |  |  |
| Соответствие названия на вывеске информации по телефону |  |  |  |  |
| Наличие парковки |  |  |  |  |
|  | Общее впечатление от входа |  |  |  |  |
| 1. **Зал ресторана**
 |
| **Холл ресторана** | Наличие холла |  |  |  |  |
| Наличие гардероба  |  |  |  |  |
| Присутствие на рабочем месте гардеробщика |  |  |  |  |
| Внешний вид гардеробщика |  |  |  |  |
| Гардероб, внешний вид |  |  |  |  |
| Гардероб, обслуживание |  |  |  |  |
| Швейцар (администратор) |  |  |  |  |
| Кто первый приветствовал гостя |  |  |  |  |
| Служба охраны |  |  |  |  |
| Внешний вид службы охраны |  |  |  |  |
| **Атмосфера** | Соответствие названия и оформления зала |  |  |  |  |
| Кондиционирование зала |  |  |  |  |
| Освещение (соответствие стилю) |  |  |  |  |
| Музыка |  |  |  |  |
| Место для танцев |  |  |  |  |
| Мебель |  |  |  |  |
| Дизайн |  |  |  |  |
| Комфорт |  |  |  |  |
| Наличие бара |  |  |  |  |
| **Посадка** | Выбор свободного столика самостоятельно |  |  |  |  |
| Встреча гостя. Приветствие  |  |  |  |  |
| Время, которое пришлось ждать |  |  |  |  |
| Предложение зоны и стола посадки |  |  |  |  |
| Проводы гостя к столу |  |  |  |  |
| Предложение гостю стула/ кресла у стола |  |  |  |  |
| **Официант/ Старший официант/персонал** | Время до прихода официанта |  |  |  |  |
| Количество обслуживающих официантов |  |  |  |  |
| Предложение гостю меню |  |  |  |  |
| Предложение гостю винной карты |  |  |  |  |
| Предложение гостю аперитива |  |  |  |  |
| Возможное время ожидания по словам официанта |  |  |  |  |
| Внешний вид официанта- фирменная форма- опрятность, чистота- бейдж |  |  |  |  |
| Общение с гостем в течение времени его присутствия в ресторане |  |  |  |  |
| Знание меню (способность описать блюда, дать совет) |  |  |  |  |
| Знание винной карты |  |  |  |  |
| Досервировка стола под заказ |  |  |  |  |
| Уровень техники обслуживания гостя |  |  |  |  |
| Уборка со стола и замена использованной посуды, приборов |  |  |  |  |
| Подача, качество и время: |  |  |  |  |
| - винно-водочных изделий |  |  |  |  |
| - безалкогольных напитков |  |  |  |  |
| - горячих напитков |  |  |  |  |
| - подача блюд  |  |  |  |  |
| - холодных закусок |  |  |  |  |
| - горячих закусок |  |  |  |  |
| - супов |  |  |  |  |
| - основных блюд |  |  |  |  |
| - сладких блюд (десертов) |  |  |  |  |
| - фруктов |  |  |  |  |
| - продукции бара |  |  |  |  |
| Наличие персонала, говорящего на иностр. языках |  |  |  |  |
| Прощаются ли сотрудники ресторана с гостем  |  |  |  |  |
| Интересуется ли впечатлением от посещения |  |  |  |  |
| Создается впечатление, что персонал в целом работает согласованно |  |  |  |  |
| Коммуникативная культура персонала в целом |  |  |  |  |
| **Туалет** | Простота поиска |  |  |  |  |
| Чистота |  |  |  |  |
| Оформление и дизайн |  |  |  |  |
| Наличие туалетной бумаги, мыла, полотенец, вешалки или стола для вещей |  |  |  |  |
| Дополнительные аксессуары  |  |  |  |  |
| **Счет** | Время ожидания |  |  |  |  |
| Кассовый чек |  |  |  |  |
| Оформление и подача гостю  |  |  |  |  |
| Легко ли читается  |  |  |  |  |
| 1. **Сервировка, меню**
 |
| **Сервировка** | Столовое белье |  |  |  |  |
| Предварительная сервировка |  |  |  |  |
| Соответствие сервировки классу заведения |  |  |  |  |
| Смена приборов при первой подаче  |  |  |  |  |
| Соответствие приборов подаваемому блюду  |  |  |  |  |
| Оформление подаваемых блюд |  |  |  |  |
| Чистота приборов  |  |  |  |  |
| Чистота скатерти, салфеток |  |  |  |  |
| Наличие приправ, зубочисток и бумажных салфеток |  |  |  |  |
| **Меню** | Соответствие блюда названию в меню |  |  |  |  |
| Соответствие блюда описанию официанта |  |  |  |  |
| Вкус и качество |  |  |  |  |
| Соответствие цена-качество вашим ожиданиям |  |  |  |  |
| **Карта вин/алкоголя** | Наличие пояснений по напиткам/коктейлям и т.д. |  |  |  |  |
| Возможность дегустации вин |  |  |  |  |

**Общее впечатление:**

**Итог:**