

## Испытание для питания

***Глупо сравнивать вкус сашими из тунца с ароматом русских котлет или капучино. Но вовсе не глупо сравнить и оценить качество обслуживания в сетевых трактирах, кофейнях и японских ресторанах. Что и сделали таинственные покупатели в рамках совместного проекта "Деньги" и группы компаний NEXTER.***

*Журнал "Деньги" № 28(634) от 23.07.2007*

### Вывеска и парковка

Общепит в столице процветает - от ресторанов до фаст-фуда. Между этими полюсами - заведения, в которые просто забегают перекусить, выпить чашку чая. Это общая черта трактиров, кофеен и японских ресторанов, выбранных нами для потребительского шпионажа.

Прежде всего наши соглядатаи оценивали, легко ли найти заведение и привлекателен ли его внешний вид. В среднем показатель оказался высок - 82% от идеала. Среди кофеен легче всего оказалось добраться до точек "Кофе Хауз". У них же в девяти случаях из десяти агенты оценивали вывеску как более заметную, чем у конкурентов (реже других бросались в глаза вывески сети "Мока-Лока"). Трактиры по этому показателю в среднем обошли кофейни менее чем на 1%, но разрыв между ресторанами быстрого обслуживания оказался большой: "Грабли" выглядели на рекордные 90%, а первая с конца "Кружка" - всего на 67%. Возглавляющий японскую тройку ресторан "Тануки" повторил успех "Граблей", а поскольку у его собратьев также были высокие результаты, вся тройка вышла в лидеры уже в первой номинации.

***О "Мока-Лока": "Вывески не было, лишь на стеклянной двери было мелко написано название и режим работы".***

***О "Елках-палках": "Сначала я увидела вывеску, потом все остальное".***

***О "Якитории": "Оформление в японском стиле вызывает интерес".***

Проблемы с чистотой отмечались, пожалуй, лишь в отношении точек "Кружка": только в шести визитах из 10 нашим наблюдателям показались там чистыми окна, в пяти - двери и в четырех - прилегающая территория. Однако общемосковские трудности с парковкой не минули ни одну сеть - в среднем они возникают более чем при половине посещений общепита. Показатели лучше у точек в больших торговых центрах (большинство ресторанов "Елки-палки" и "Му-Му"). С собственными парковками ситуация лучше всего у японских заведений, хуже всего - у кофеен.

***О "Шоколаднице": "Кафе расположено на перекрестке, припарковаться невозможно".***

***О "Тануки": "Две парковки, хорошо видно свою машину".***

**О "Му-Му":** *"Около ТЦ "Легион" очень много места для парковки".*

Отдельно таинственные покупатели анализировали такую летнюю опцию, как наличие открытой веранды. Оказалось, что возможность перекусить на воздухе всегда есть только в сети "Габлях" (в "Кружке" удача выпадала в четырех визитах из 10, а в "Елках-палках" и "Му-Му" - всего в двух).

**О "Габлях":** *"Очень уютная, красивая терраса в средиземноморском стиле".*

Из японских ресторанов тоже лишь половина дает возможность посетителям наслаждаться едой и теплым ветерком одновременно: больше всего террас в "Якитории" (60%), меньше всего - в "Тануки" (40%). А кофейни, за исключением "Мока-Лока", повторившей результат "Якитории", клиентов этим не балуют.

## **Столы и туалеты**

Относительно состояния зала больше всего претензий к трактирам.

**О "Елках-палках":** *"Места для некурящих расположены не так далеко от курящих. Звучало "Русское радио", музыкальное сопровождение было непродуманным".*

**О "Кружке":** *"Внутри выглядит все, как в сарае. Кондиционеры не работали. Вокруг очень много дыма. Музыка ужасная, агрессивная".*

Кофейни своим внутренним убранством таинственным покупателям понравились куда больше (в среднем на 11%).

**О "Мока-Лока":** *"Мне понравился дизайн зала, но показалось, что музыка не соответствует стилю".*

**О "Шоколаднице":** *"Есть разделение на зоны, чисто, опрятно, только недалеко от посетителей уборщица протирала стекла".*

Что же касается состояния столиков, равно как и туалета, то трактиры потеснили кофейни. Чаще всего столики в трактирах расположены на комфортном расстоянии друг от друга, однако не всегда на них есть зубочистки, солонки и перечницы. Рекордсменом по забывчивости в смене пепельниц стал персонал "Кружки" - в шести случаях нашим агентам не поменяли ее за все время посещения ни разу.

**О "Габлях":** *"Солонку и перечницу я взял с соседнего столика, за которым никто не сидел, на нашем эти приборы отсутствовали".*

**О "Кружке":** *"Зубочисток не было. Я заказала куриные крылья, тарелку для косточек не дали".*

**О "Му-Му":** *"Салфетки можно взять только вместе с заказом".*

В кофейнях за важными мелочами следят еще хуже. Всегда наличием салфеток на столах мог похвастаться только "Кофе Хауз".

**О "Кофе Хаузе":** *"За 30 минут пепельницу не поменяли".*

**О "Мока-Лока":** *"Столик, за которым я сидела, шатался".*

Туалеты, как выяснилось, есть не везде. Их не было в 20% ресторанов "Елки-палки", в 30% кофеен "Мока-Лока" и в 40% "Шоколадниц". Кроме того, если в "Шоколадницах" и имелся туалет, лишь в половине случаев он был чист (чистота уборных лидера в категории, сети "Мока-Лока", 80%).

**О "Шоколаднице":** *"Не было отдельных туалетных кабин для мужчин и женщин".*

**О "Мока-Лока":** *"Несколько удивил телевизор в туалете. Мне кажется, что вечером он будет создавать очередь".*

В сети "Кружка" чистыми агенты признали менее половины туалетов. Однако придирчивые наблюдатели находили недостатки и в уборных "Граблей" и "Му-Му", заслуживших в целом высокий рейтинг чистоты - 90%.

**О "Граблях":** *"Графика дежурств я не увидела. Люстра - клетка для попугая - мне не очень понравилась".*

Япония - страна невероятно чистая, японцы внимательны к мелочам. Так и наши японские рестораны по состоянию и зала, и столиков, и туалетов превзошли кофейни и трактиры. Здесь практически везде внятное разделение на курящую и некурящую зоны, набор необходимого на столах, а туалеты отсутствуют лишь в одном из 10 ресторанов "Планета Суши". По чистоте уборных результат "Планеты Суши" - 60% - можно считать проколом: в "Тануки" и "Якитории" чисты 90 и 100% туалетов.

**О "Тануки":** *"Стол из дерева, хороший", "В туалете все необычно, в раковине выложены камешки, сама она удлиненной формы".*

**О "Якитории":** *"Я сидел за барной стойкой, она была без единой пылинки, блестяла", "Туалет с гигиеническим сиденьем".*

**О "Планете Суши":** *"Сам столик маленький, но для суши этого достаточно, вот только официантка сама не догадалась менять пепельницу, пришлось ее просить".*

## **Цена и вкус**

Качество еды таинственные покупатели оценивали, во-первых, по вкусовым ощущениям, во-вторых, по своим представлениям о том, сколько должен лакомый кусочек стоить. Японские заведения и здесь оказались вне конкуренции. Средний результат по качеству пищи - 91%, рекорд среди всех номинаций.

Вкусом блюд были удовлетворены 60% посетителей "Шоколадниц", 50% - "Мока-Лока" и 40% - "Кофе Хаузов". Но гости "Кофе Хауза" в 80% случаев сочли цены заведения адекватными меню, а в "Мока-Лока" этот показатель лишь 40%.

**О "Мока-Лока":** *"Создалось ощущение, что сэндвичи неоднократно разогревали в микроволновке".*

Более высокая средняя оценка качества еды в трактирах, чем в кофейнях, во многом обязана успеху "Граблей", где вкус блюд понравился всем без исключения таинственным покупателям. "Му-Му" и "Елки-палки" выступили скромнее - по 70% от идеала. А "Кружка" показала 40% - явный сигнал ее менеджерам задуматься о качестве кухни.

**О "Кружке":** *"Блюдо напоминает полуфабрикат - жесткое, невкусное".*

Затраты на эту странную пищу оказались адекватными лишь половине наших агентов (в "Му-Му" и "Граблях" - 90%).

"Японцы" выиграли и по соответствию еды ее цене. Невысокий результат кофеен в номинации (62% против 72 и 78% у трактиров и японских заведений соответственно) показывает, что народ, видимо, готов раскошелиться на экзотического моллюска или хотя бы отбивную, но не на несерьезный чизкейк с чашкой мокачино.

**О "Тануки":** *"Качество блюд безупречное, как на картинке".*

**О "Якитории":** *"Цена соответствует качеству". Впрочем, вкус любого блюда будет омрачен, если персонал общается в стиле раздатчицы из столовки советского образца.*

## **Кодекс самураев**

Начало общепитовского сервиса - как едока в заведении встречают. Хуже всего с этим дело обстоит, как выяснилось, в трактирах. Если в "Елках-палках" с визитерами здоровались в 90% случаев, то персонал сети "Му-Му" утруждал себя приветствиями лишь в 60% случаев, в "Кружке" - в 40%, а в "Граблях" лишь в 10%. Последнее может объясняться тем, что в сети преимущественно действует система фри-фло (вы сами набираете еду на поднос, как в заводской столовой). Но разве это мешает охраннику на входе приветливо кивнуть?

**О "Граблях":** *"При входе стоял только охранник, переминаясь и всячески показывая, что ничего случиться не может и непонятно, зачем его сюда поставили".*

**О "Кружке":** *"При входе был охранник. По его поведению я поняла, что могу чувствовать себя и располагаться как дома".*

Соглядатаи "Денег" и NEXTER оценили качество встречи клиентов в кофейнях чуть выше, чем в трактирах, поскольку в ресторанах быстрого обслуживания практически не принято провожать вас до столика (это делают разве что в "Елках-палках" - в 10% случаев). Из кофеен столь невысокий показатель только у "Шоколадницы", у "Кофе Хауза" и "Мока-Лока" он выше в четыре и шесть раз соответственно.

**О "Кофе Хаузе":** *"При входе в кафе нас приветствовали и предложили столик на выбор".*

**О "Мока-Лока":** *"Нас поприветствовала девушка и проводила к столику".*

**О "Шоколаднице":** *"Приветствия не было, столик я выбирала сама".*

В японских заведениях с посетителями и здороваются, и провожают их до столиков чаще, чем в других сетях. В "Тануки", например, в соответствии с традициями одного из самых вежливых народов с клиентом здороваются всегда. В "Якитории", правда, как и в "Планете Суши", в половине случаев.

**О "Тануки":** *"Встретила девушка, предложила очень удобное место".*

**О "Якитории":** *"Нас поприветствовал самурай, к столику проводила администратор".*

Правда, иной раз самурайских приветствий приходилось ждать. Возле входа в "Тануки" один из наших соглядатаев топтался 15 минут, другой - 20 минут возле "Якитории", а на порог "Планеты Суши" по 10-15 минут не пускали трех агентов.

Что касается трактиров, подождать пришлось лишь возле "Елок-палок" (одному агенту пять минут, другому - 20). Двери всех кофеен открывались сразу.

Стиль общения персонала с клиентами, однако, в целом опять же лучше в заведениях с суши и сашими.

**О "Тануки":** *"Гостю тут же наливают чай, персонал очень любезен".*

Результат кофеен несколько выше, чем у трактиров, но и среди последних встречались приятные исключения.

**О "Граблях":** *"Персонал улыбчивый, готов прийти на помощь. Очень здорово смотрелась их униформа: соломенные шляпы, длинные фартуки и брюки - садоводный вариант. Хочу такую шляпу!"*

В большинстве японских ресторанов время ожидания официанта после того, как агенты садились за столики, составляло пять минут. Однако около 10 минут зачастую проходило между приветствием официанта и приемом заказа.

**О "Планете Суши":** *"Я заказала роллы и попросила убрать майонез, все было выполнено в срок. Также официантка помогла мне выбрать суп".*

**О "Якитории":** *"Официант очень спокойным голосом говорила, но не равнодушным".*

В кофейнях ситуация оказалась неровной: в большинстве официант не позволял посетителям ждать более пяти минут, но сразу трем нашим агентам пришлось ждать его 15 минут в "Шоколадницах", а в одном из "Кофе Хаузов" аж 40 минут.

**О "Кофе Хаузе":** *"Официантка была нервной, она быстро посоветовала стандартное блюдо сезона и убежала".*

**О "Шоколаднице":** *"Администратор испортил все удовольствие от визита - принес два коктейля и не смог сказать, где какой".*

В трактирах наши агенты констатировали отсутствие значительных очередей в кассы (там, где практикуется самообслуживание), однако рассказать о составе блюда, а уж тем более что-то порекомендовать в ряде заведений официанты не смогли. Например, в "Кружках" дать совет по меню отваживался лишь каждый десятый официант.

Крайне низкую оценку агенты вынесли умению персонала кофейен и трактиров рассчитывать клиентов и прощаться - лишь 56 и 54% соответственно.

**О "Кофе Хауз":** *"Долго ждали, когда официантка пробежит мимо. Ждали 20 минут, пока нас рассчитают".*

**О "Мока-Лока":** *"Долго ждали официанта, чтобы попросить счет. Сдачу он принес быстро, но не попрощался".*

**О "Му-Му":** *"Попрощались с нами машинально, не прекращая разговора между собой".*

В японских же ресторанах, хотя расчет подчас и не был стремительным, как взмах самурайского меча (в "Якитории", скажем, официант лишь в 30% случаев находился поблизости, чтобы среагировать на просьбу о счете), хорошо умеют говорить "до свидания".

**О "Планете Суши":** *"Официант нас быстро рассчитал, попрощался и попросил прийти еще".*

В целом результат нашей проверки московского общепита удивителен. Второе и третье места с отрывом друг от друга менее чем в 1% заняли трактиры и кофейни. И более чем на 10% их опередили "японцы", причем они одержали победу в каждой из дюжины номинаций. Вот и возникает вопрос: это из-за столичного бума японской кухни или бум возник, потому что они хорошо работают?

## Рейтинг трактиров

	Показатель	"Му-Му"	"Елки-палки"	"Габли"	"Кружка"	Итоговый рейтинг по блокам
1	Поиск и внешний вид здания	(2) 84%	(3) 79%	(1) 90%	(4) 67%	(2) 80%
2	Организация встречи клиентов	(2) 63%	(1) 87%	(3) 58%	(4) 49%	(3) 67%
3.1	Состояние зала	(3)	(2) 80%	(1) 81%	(4) 43%	(3) 68%

		67%				
3.2	Состояние туалетной комнаты	(1) 95%	(3) 85%	(2) 86%	(4) 74%	(2) 84%
3.3	Состояние столиков	(2) 70%	(1) 90%	(3) 69%	(4) 68%	(2) 74%
3.4	Работа персонала	(3) 66%	(2) 70%	(1) 74%	(4) 57%	(3) 67%
4	Принятие и выполнение заказа	(1) 80%	(2) 73%	(3) 70%	(4) 51%	(2) 68%
5	Качество подаваемых блюд	(1) 95%	(3) 80%	(2) 88%	(4) 67%	(2) 83%
5.1	Соответствие стоимости	(1) 90%	(3) 70%	(1) 90%	(4) 50%	(2) 75%
6	Расчет и уход	(1) 62%	(2) 60%	(4) 43%	(3) 51%	(3) 54%
7	Общее впечатление	(2) 80%	(3) 52%	(1) 87%	(4) 33%	(2) 63%
8	Характеристика обслуживающего персонала	(1) 67%	(3) 57%	(2) 58%	(4) 33%	(3) 53%
	Итог	(1-2) 76%	(1-2) 76%	(3) 75%	(4) 56%	(2) 71%

## Рейтинг кофеен

	Показатель	"Мока-Лока"	"Кофе-Хаус"	"Шоколадница"	Итоговый рейтинг по блокам
1	Поиск и внешний вид здания	(3) 69%	(1) 87%	(2) 82%	(3) 79%
2	Организация встречи клиентов	(1) 88%	(2) 71%	(3) 54%	(2) 71%
3.1	Состояние зала	(1) 80%	(2) 80%	(3) 78%	(2) 79%
3.2	Состояние туалетной комнаты	(2) 80%	(1) 84%	(3) 75%	(3) 79%
3.3	Состояние столиков	(2) 72%	(1) 74%	(3) 69%	(3) 72%
3.4	Работа персонала	(1) 86%	(2) 79%	(3) 55%	(2) 74%
4	Принятие и выполнение заказа	(1) 71%	(2) 69%	(3) 61%	(3) 67%
5	Качество подаваемых блюд	(1) 83%	(3) 75%	(2) 81%	(3) 80%
5.1	Соответствие стоимости	(3) 50%	(1) 70%	(2) 65%	(3) 62%
6	Расчет и уход	(1) 63%	(3) 51%	(2) 53%	(2) 56%

7	Общее впечатление	(1) 62%	(2) 52%	(3) 35%	(3) 49%
8	Характеристика обслуживающего персонала	(2) 58%	(1) 69%	(3) 47%	(2) 58%
	Итог	(1) 75%	(2) 72%	(3) 64,18%	(3) 70%

### Рейтинг заведений японской кухни

	Показатель	Тануки	Якитория	Планета Суши	Итоговый рейтинг по блокам
1	Поиск и внешний вид здания	(1) 90%	(2) 86%	(3) 81%	(1) 86%
2	Организация встречи клиентов	(1) 88%	(2) 81%	(3) 74%	(1) 81%
3.1.	Состояние зала	(3) 84%	(1) 89%	(2) 86%	(1) 86%
3.2.	Состояние туалетной комнаты	(2) 85%	(1) 93%	(3) 85%	(1) 87%
3.3.	Состояние столиков	(1) 92%	(2) 88%	(3) 81%	(1) 87%
3.4.	Работа персонала	(1) 90%	(3) 68%	(2) 81%	(1) 80%
4	Принятие и выполнение заказа	(1) 76%	(3) 64%	(2) 68%	(1) 69%

5	Качество подаваемых блюд	(2) 89%	(2) 89%	(1) 94%	(1) 91%
5.1.	Соответствие стоимости	(1) 80%	(2) 75%	(1) 80%	(1) 78%
6	Расчет и уход	(1) 84%	(2) 67%	(3) 68%	(1) 73%
7	Общее впечатление	(1) 90%	(2) 75%	(3) 62%	(1) 76%
8	Характеристика обслуживающего персонала	(1) 90%	(2) 63%	(2) 63%	(1) 72%
	Итого	(1) 87%	(2) 80%	(3) 78%	(1) 82%

### Итоговый рейтинг

		Заведения японской кухни	Трактиры	Кофейни	Итого по блокам
1	Поиск и внешний вид здания	85,6% (1)	80,3% (2)	79,2% (3)	81,7%
2	Организация встречи клиентов	80,8% (1)	66,9% (3)	70,8% (2)	72,9%
3.1.	Состояние зала	86,1% (1)	67,5% (3)	79,3% (2)	77,6%
3.2.	Состояние туалетной комнаты	87,3% (1)	83,9% (2)	78,6% (3)	83,3%

3.3.	Состояние столиков	86,9% (1)	74,1% (2)	71,5% (3)	77,%5
3.4.	Работа персонала	80,1% (1)	66,5% (3)	73,6% (2)	73,4%
4	Принятие и выполнение заказа	69,4% (1)	67,6% (2)	66,9% (3)	68,0%
5	Качество подаваемых блюд	90,5% (1)	82,6% (2)	79,7% (3)	84,3%
5.1.	Соответствие стоимости	78,3% (1)	75% (2)	61,7% (3)	71,7%
6	Расчет и уход	73,3% (1)	54,1% (3)	55,5% (2)	61,0%
7	Общее впечатление	75,6% (1)	62,9% (2)	49,4% (3)	62,6%
8	Характеристика обслуживающего персонала	71,7% (1)	53,4% (3)	58,1% (2)	61,1%
	Итог	81,56% (1)	70,64% (2)	70,45% (3)	74,2%

*Юрий Львов*