

## Незванный обед

"Имеешь Право" №29 от 31.07.2006

# ИМЕЕШЬ ПРАВО



**ИП** и агентство Nextep продолжают акцию «Таинственный покупатель». Испытав на себе прелести сервиса в столичных супермаркетах, банках и автосалонах, наши агенты вновь вышли на дежурство. На этот раз вахту им пришлось нести в точках общепита Москвы.

Наши постоянные читатели уже знают, что проверять качество сервиса в предприятиях сферы услуг втайне от обслуживающего персонала придумали в 1970-х годах прошлого века в США. Этот метод дал руководителям предприятий возможность оценить с точки зрения клиента качество обслуживания, манеры работников, их поведение в нестандартных ситуациях. **ИП** решил воспользоваться изобретением западных бизнесменов в интересах потребителей. В №18 от 15 мая, №21 от 5 июня и №25 от 3 июля мы рассказали о проверках сервиса в продуктовых сетях, банках и автосалонах города. На этот раз агенты отправились в столичные предприятия общепита.

Для ревизии мы выбрали следующие заведения, расписав их для более объективного анализа по трем группам: рестораны «Му-му» и трактиры «Елки-палки»; четыре сети ресторанов быстрого питания - «Макдоналдс», Subway, «Ростик'с» и «Сбарро»; а также четыре сети кофеен- «Кофе Бин», «Кофе хауз», «Мока Лока» и «Шоколадница». Наши агенты получили задание сделать заказ из трех блюд (основного, дополнительного и безалкогольного напитка), уложившись в сумму 350 руб., и поинтересоваться, можно ли снять зал или часть зала.

По условиям акции каждый из 42 «таинственных покупателей» (ТП) совершал не более пяти визитов, посещая каждую сеть только однажды.

По итогам визита ТП должны были заполнить анкету с обширным перечнем вопросов. Вопросник состоял из семи блоков: внешний вид заведения; приветствие; состояние помещения внутри; процедура заказа; принявший заказ сотрудник; качество продукции; счет и возможность зарезервировать часть зала.

Максимальное количество баллов, которое могла получить от ТП точка питания,- 100. Чтобы составить рейтинг умения обслуживать посетителей, мы вычислили средний арифметический балл по всей сети.

## Внешний вид

В первой группе «Елки-палки» одержал верх над «Му-му»- 93 балла против 88. Как рассказали ТП, вид здания и окон снаружи в этих заведениях опрятный, не было проблем и с летними террасами - столики расставлены аккуратно, грязи не замечено. Минусы связаны прежде всего со сложностями парковки.

К внешнему виду кофеен ТП предъявляли немного претензий - все сети сумели преодолеть планку в 90 баллов. Правда, «шоперы» сетовали на проблему с парковкой, характерную для точек в центре города. Например, посетив одну из кофеен «Кофе Бин» (98 баллов), ТП заметил, что «на Тверской действуют нелегальные парковщики, берут от 150 руб., иначе не припарковаться». Что до точек в других районах Москвы и заведений, расположенных в торговых центрах, то там были, как правило, свои стоянки. В нескольких кофейнях «Мока Лока» (90 баллов, последнее место в группе) ТП не понравились маленькие незаметные вывески и непривлекательные летние террасы.

В группе фаст-фудов лучше всех заботится о внешности «Макдоналдс» - 83 балла. А вот замкнули список сети «Сбарро» и Subway (72 и 65 баллов соответственно). В «Сбарро» ТП жаловались на испачканные окна и ненадлежащее состояние витрины и вывески: «Не радуют глаз пятна на окнах, отпечатки пальцев и подтеки»; «Витрина разбита, а вывеска грязная».

В точках Subway ТП отмечали неопрятный вид здания, мусор на террасе. Кроме того, зачастую отсутствовало расписание работы заведения.

## Столики и туалеты

Исследовав здание снаружи, ТП переходили к оценке внутреннего состояния предприятий общепита: ревизии «шоперов» подверглись зал, столики и туалетная комната.

В группе трактиров по состоянию зала «Му-му» (80 баллов) обогнал «Елки-палки» (78). Музыка в зале и кондиционирование в «Му-му» ТП посчитали более комфортными.

«Шоколадница» по состоянию залов опередила все кофейни, набрав 91 очко. Но это общий балл. Если же остановиться на отдельных параметрах, то и у лидера наблюдались минусы. Например, в половине случаев посетившие «Шоколадницу» ТП расценили звучавшую музыку как неуместную: «Интерьер расслабляет, а музыка, наоборот, слишком уж ритмичная». Одним ТП не понравилось, что в залах «Кофе Бин» (90 баллов) порой чересчур шумно из-за музыки и работающих кофейных аппаратов, а другим был не по душе интерьер: «Помещение «украшено» баннерами «Кофе Бин», стены голые, мебель, как в советских столовых. Сэкономили на ремонте; стиль - минимализм, зато потолок роскошный, под барокко».

Последнее место «Мока Лока» (81 балл) объясняется частыми отзывами о плохом кондиционировании внутри, а иногда и вообще о его отсутствии.

В группе фаст-фудов отличился «Ростик'с» - 75 баллов. («В зале играла приятная музыка, можно было взять бесплатную прессу».) Зато в ресторанах Subway только в 65% случаев в зале полы были вымыты, кроме того, стены и потолки не всегда были чистыми, а кондиционирование - достаточным. А один из ТП даже обнаружил мертвого таракана на подоконнике. Отсюда - 62 балла и справедливое последнее место по параметру «состояние зала».

Затем оценивалось состояние столиков. «Елки-палки», получившие 92 балла от ТП, опередили конкурентов из «Му-му».

В 90% случаев столик был чистый, на нем стояли сахарница, солонка, перечница, зубочистки и чистые пепельницы.

В группе кофеен лучший результат показала «Шоколадница»- 76 баллов. Во всех случаях столик здесь был чистым, а салфетки присутствовали в 90%. Не всегда, правда, в точках «Шоколадницы», как и в «Мока Лока» (73 балла), в наличии были зубочистки и пепельницы. «Мы попросили протереть столик - его протерли мокрой тряпкой. Пришлось самим протирать салфеткой. Мы клали грязные салфетки в пепельницу - ее ни разу не меняли», - рассказал один из ТП о визите в

кофейню «Мока Лока».

Что касается столиков в фаст-фудах, то в «Макдоналдсе» (47 баллов), как и в Subway (38 баллов), столик был чистым лишь в половине случаев. «Когда я пришел, все столы были грязными. Я попросил убрать. Для меня один столик привели в порядок, а остальные еще оставались некоторое время заваленными использованной посудой», - рассказал ТП о своем визите в ресторан Subway. Лучшие показатели - у «Ростик'с» (67 баллов).

Стоит отметить, что в нашем исследовании чистота столиков и присутствие салфеток принимались во внимание во всех случаях, так как для посетителей наличие салфеток важно в принципе, независимо от того, дают ли их при выдаче заказа или они уже есть на столике.

Наличие сахарниц, специй и зубочисток учитывалось лишь в том случае, если сеть не работает по системе самообслуживания, то есть в трактирах «Елкипалки» и кофейнях «Кофе хауз», «Шоколадница» и «Мока Лока».

### **Деликатный вопрос**

ТП заглянули также и в уборные. В группе трактиров и «Елки-палки», и «Му-му» набрали по 81 баллу. Во всех случаях туалетная бумага была в достаточном количестве, сантехника исправна, была горячая вода. Тем не менее ресторанам «Му-му» наши агенты сделали несколько замечаний: «В туалете не работала сушилка для рук, в дозаторе не было мыла»; «В кабинке туалета нет крючка для сумки (одежды), что очень неудобно».

Все кофейни по состоянию туалетной комнаты оказались примерно на одном уровне, но в целом лучшее впечатление оставили все-таки уборные «Шоколадницы» - 85 баллов: «В туалете очень чисто. На стене - сушилка для рук и бумажные полотенца».

В ресторанах быстрого питания больше всех баллов набрали туалеты «Ростик'с» - 76. Наибольшие нарекания вызвали помещения уборных «Сбарро» и Subway (62 и 50 баллов соответственно). В «Сбарро» почти всегда была очередь, а чистота, исправная сантехника и туалетная бумага - только в половине случаев: «Туалетная комната ужасная. Раковина грязная. Нет сушилки - только провод из стены. Интересно, что я была в «Сбарро» с 19.00 до 19.50, а последняя запись в графике дежурств - в 13.30». А в фастфудах Subway вообще нет собственных туалетных комнат, поэтому посетители вынуждены пользоваться услугами уборных торговых центров, где расположены точки Subway.

### **Заказано - сделано**

Наступило время заказа. Для наших агентов были важны скорость и правильность его исполнения, осведомленность официанта о составе меню, чистота приборов.

«Елки-палки» победили конкурента (76 баллов). Здесь клиентам ждать появления официанта практически не приходилось, обслуживали быстро, в девяти случаях из десяти заказ был выполнен правильно. «Салат принесли быстро, а суп минут на 15 позже. Официант очень хорошо знает состав блюд, может объяснить, как готовят то или иное блюдо», - говорит один из ТП. В «Му-му» (67 баллов) ТП отмечали большие очереди - 23-25 человек, однако персонал на раздаче работал оперативно.

Из кофеен четче всех выполняют заказ в «Кофе Бин» (78 баллов): «Кассир была приветлива. Об ингредиентах блюд знает все досконально, не приходилось даже спрашивать - она сразу сама сообщала нужную информацию». Однако в одной из кофеен сети ТП столкнулся с прямо противоположной ситуацией: «У кассиров измученный и неприветливый вид. Прилавок засыпан чеками, крошками, грязными салфетками и есть разводы от чашек - крайне неприятно. Мою вилку и нож положили на эту антисанитарию и только потом переложили на салфетку и завернули. На просьбу помочь с выбором предложили выбрать самому из того, что на витрине». В «Мока Лока», получившей от ТП 65 баллов и последнее место среди кофеен, в двух случаях из десяти заказ был выполнен неправильно.

В 30% визитов официант не смог с первого раза исчерпывающе ответить на вопрос покупателя о составе блюда.

В группе фаст-фудов отличился Subway (60 баллов, первое место). В 90% визитов проблем со свободными кассами не возникло. Во всех случаях заказ был выполнен правильно, и большинство ТП остались удовлетворены скоростью его выполнения. Самые низкие оценки получил «Макдоналдс» (56 баллов). В 80% визитов не было свободных касс. На вопрос, когда будет готов заказ, все сотрудники отвечали: «В пределах трех минут». Но на деле «шоперы» ожидали в очереди 5-10 минут, и в одном случае ТП прождал все 20, несмотря на то, что до нашего агента в очереди стояли всего три человека.

### Человеческий фактор

«Таинственные покупатели» выставили свои оценки и сотрудникам точек питания, приняв во внимание их личные и профессиональные качества, проявившиеся в общении: доброжелательность, вежливость, улыбочность, опрятность, осведомленность в продукции.

Сотрудников трактиров «Елки-палки» ТП признали безоговорочными победителями - 72 балла против 48 у персонала «Му-му». «Очень приятная, спокойная девушка»; «Официантка была приветлива и любезна, в конце обеда принесла незаказанный стакан воды» - такие отзывы оставляли ТП о работниках «Елок-палок».

Если говорить о кофейнях, то просить себе надбавки к зарплате могут менеджеры по подбору персонала в «Кофе хауз»: сотрудники этих кофеен признаны ТП лучшими, 82 балла.

«Официантка, принимавшая заказ, оставила самое приятное впечатление. Внимательна, вежлива, словом, качественно выполняла свою работу», - прокомментировал свой визит в «Кофе хауз» ТП. Хуже всех исполняющий свои функции и знающий свою продукцию персонал «Мока Лока» отстал более чем на 30 баллов (48), последнее место: «Официантка безынициативна, не на все вопросы отвечала вежливо. Бармен встретила нас безразлично, ей было все равно, есть посетители или нет».

Среди фаст-фудов лучшие оценки получил персонал Subway, 54 балла. «Сотрудник, принимавший заказ, был очень доброжелательным, вежливым, приятно улыбался. Был хорошо осведомлен о продукции. Очень приятный и располагал к общению. Обслуживание отличное», - прокомментировал ТП. Чего нельзя сказать о работниках «Сбарро»: обслуживание с кислой миной здесь обычное дело.

### Войти во вкус

Перекусив, «таинственные покупатели» должны были выставить свои оценки качеству предлагаемой продукции, то есть указать, насколько им понравились выбранные в меню блюда.

В первой группе победили вновь трактиры «Елки-палки», 81 балл. По мнению одного из агентов, посетившего трактир, «меню безупречное, а блюда приготовлены с душой». «Горячее было в меру горячим, а холодное - прохладным. Оформление блюда очень радует глаз», - говорит другой наш агент. Немного отстали рестораны «Му-му» - 77 баллов.

В группе кофеен в этой номинации верх одержала «Шоколадница», 85 баллов. Не лучшее впечатление на фоне остальных кофейных заведений оставила кофейня «Мока Лока» (72 балла). Качеством напитка остались полностью довольны только 40% ТП, а 20% напиток совсем не удовлетворил: «Невкусный, очень горячий кофе». К тому же около половины наших агентов не устроило качество блюд.

Среди фаст-фудов больше всего ТП понравились блюда, предлагаемые «Ростик'с»: сеть заработала 78 зачетных очков. В арьергарде - снова «Сбарро» (62 балла) и Subway (51). «Пицца была чуть теплая, подогретая, сыр не тянулся, жесткое тесто»; «Горячие блюда словно сделаны из резины, сильно перченые и соленые. В салате капуста очень крупно порублена и не слишком свежая»; «На витрине вся продукция была такого вида, как будто ее уже кто-то ел. Пиццы было три вида по одному-два кусочка, выглядящих совсем не аппетитно, и это в пиццерии!» - жаловались ТП на продукцию «Сбарро». Что до

Subway, то только 20% посетивших заведения сети ТП остались полностью довольны качеством еды.

### **Свести счета**

Мониторинг сервиса подошел на этом к своему завершению. ТП осталось только выяснить дополнительные услуги (можно ли забронировать столик или часть зала) и проследить за тем, как быстро официанты принесут счет со сдачей.

В группе трактиров снова первенствовали «Елки-палки», 71 балл. Сдачу здесь приносят быстро в 60% случаев. Возможность забронировать столик или снять часть зала сотрудники подтвердили в большинстве случаев. Если клиенты что-то не доели, сотрудники упаковывают еду в контейнеры, которые можно взять с собой. «Му-му» отстал от лидера на два очка. Здесь забронировать столик оказалось возможным только в одном случае, и лишь двум «шоперам» на вопрос о допустимости снять часть зала, чтобы отметить праздник, ответили утвердительно.

В группе кофеен «Мока Лока», набрав 72 балла, обосновалась на вершине таблицы. Большинство ТП отметили, что столик можно зарезервировать бесплатно, бронирование происходит по телефону или при личной встрече с администратором. «Сдачу принесли быстро.

Снять зал на вечер можно по телефону бесплатно, но с определенной суммой заказа (не менее 1000 руб. на человека) и чаевыми не меньше 10%», - прокомментировал ТП. «Кофе хауз» впервые оказался на последнем месте с 56 очками: «10 минут ждал, когда принесут счет, вынужден был попросить еще раз. 15 минут ждал, пока снова заберут счет».

Лучшим в своей группе ТП признали «Макдоналдс». Возможность зарезервировать столик подтвердили в 20% визитов, а снять зал или часть зала в заведении - в 40%. Но эти услуги действительны только для проведения детских праздников, так себя позиционирует компания. В ресторанах «Ростик'с», оказавшихся на последнем месте (47 баллов), бронирование не осуществляется. Вообще, во всех фаст-фудах вопрос бронирования столов и снятия зала встречал в лучшем случае вежливое удивление.

### **Побалльная ведомость**

Подводя итоги, мы сохранили выбранное разделение сетей питания на трактиры, кофейни и фаст-фуды.

В первой группе лидерство почти во всех номинациях «Елок-палок» вылилось в итоговое первое место и 79 баллов. «Му-му» довольствуется 68 очками и второй позицией. «Шоколадница» справедливо одержала верх над остальными кофейными заведениями, набрав 74 балла. За ней расположились «Кофе хауз» (72), «Кофе Бин» (68) и «Мока Лока» (64). «Ростик'с» и «Макдоналдс» практически поделили пальму первенства в третьей группе - 59 и 58 баллов соответственно.

Меньше всех понравился сервис в «Сбарро» (50 баллов) и в точках Subway (47 баллов) - самые низкие оценки исследования. Причем сервис во всех фаст-фудах оказался ниже среднего балла, рассчитанного по всем сетям.