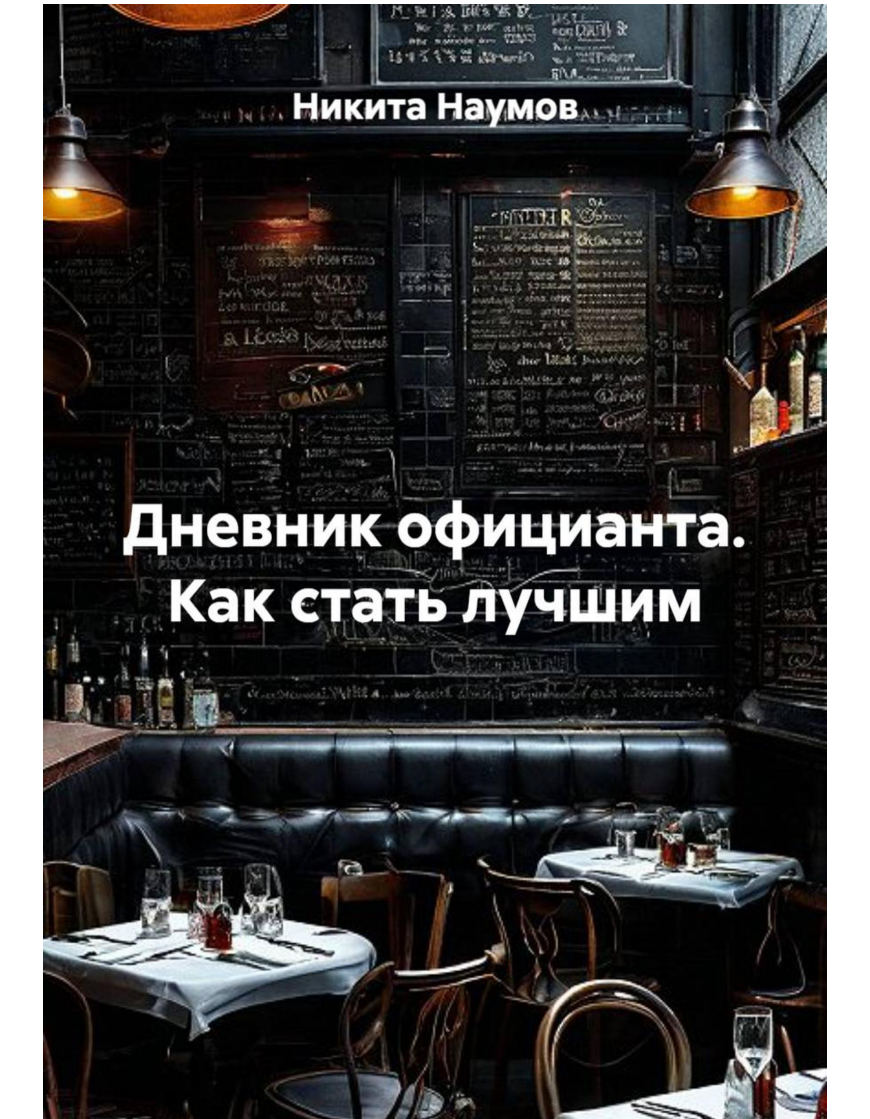


The image shows the interior of a restaurant with a rustic, industrial feel. The walls are covered in chalkboards filled with handwritten text, likely menus or daily specials. Two large, dark metal pendant lamps hang from the ceiling, casting a warm glow. In the foreground, there are several round tables with white tablecloths, set with glasses and cutlery. A long, dark leather tufted booth runs along the back wall. The overall atmosphere is cozy and sophisticated.

Никита Наумов

Дневник официанта. Как стать лучшим

Никита Наумов

Дневник официанта.

Как стать лучшим

<https://litres.ru/74062786>

SelfPub; 2026

Аннотация

Сервис - это не просто умение принести тарелку. Это искусство создавать атмосферу, в которую хочется возвращаться.

Автор книги сам выходит в зал. Он делится живым опытом и рассказывает, как превратить обычную смену в удовольствие для себя и гостей. Книга написана простым языком, без заумных правил. Она учит главному - слышать и понимать людей, оставаться заботливым в любой ситуации, а также искренне любить то, что делаешь.

Самое ценное, что техники и принципы работают не только в сфере ресторана. Ведь умение общаться и заботиться важно в любой работе, где есть люди.

Помимо теории, в книге спрятано интервью с официантом. Возможно, там вы найдете ответы на вопросы, которые волнуют вас как гостя.

Содержание

Книга про сервис в общепите и не только	4
Вступление	5
История о себе	6
История первого дня на работе	9
Первый взгляд на руководство	11
История 1	12
Как войти и прижиться в коллективе?	14
История 2	15
Подготовка смены	17
История 3	19
Встреча гостей	21
Конец ознакомительного фрагмента.	23

Никита Наумов

Дневник официанта.

Как стать лучшим

**Книга про сервис в
общепите и не только**

Как стать лучшим в сфере обслуживания?

Как стать крутым официантом?

Как запомниться людям?

Вступление

Предприятия общественного питания - на сегодняшний день одно из самых популярных мест, где собираются люди по разным поводам. От банального завтрака или обеда до встреч и обсуждения деловых вопросов. История ресторанной сферы началась задолго до сегодняшнего дня и подарила множество рабочих мест, в которых можно упорно совершенствоваться и добиваться высот.

Смысл этого «мира» простой - предложение для гостя, которым он обязательно воспользуется.

Речь в моей истории пойдёт о сервисе, о правилах обслуживания таким образом, чтобы каждый гость ушел из вашего заведения довольным и обязательно вернулся снова.

Я расскажу свой опыт и техники, с помощью которых вы поймете, *как стать одним из лучших в сфере обслуживания, как запомниться людям и как быть позитивным официантом, к которому тянутся люди.*

История о себе

Меня зовут Никита и мне 26 лет. Я повар. Точнее был поваром, как бы это абсурдно ни звучало. Я имею высшее образование в пищевой промышленности, но до сегодняшнего дня так им и не воспользовался.

В чертах моего характера наблюдалась застенчивость в социуме, закрытость и нежелание показываться на людях, но видимо занимался я совсем не тем, чем нужно, поэтому характер мой раскрылся только после смены деятельности. Я сменил профессию два с половиной года назад и открыл новую главу в своей жизни. Если бы три года ранее мне сказали, что я буду официантом, то я бы, наверное, не поверил в это, а может даже и посмеялся, а сейчас могу с точностью сказать, что я люблю свою работу и уважаю себя за то, как я к ней отношусь.

Знакомство с новыми людьми, мощная прокачка памяти, умение читать эмоции людей, развитие коммуникации, многозадачность и многие другие навыки развиваются при работе с людьми, а всё дополняет одна важная фишка - продажи. Для качественной работы все эти навыки должны быть развиты у каждого. Но и не будем забывать про работу в команде.

В этой истории я хочу поделиться исключительно своим

опытом. Он может не совпадать с вашим, и все написанное несет исключительно ознакомительный характер. Моё мнение ни к чему не призывает и все совпадения случайны.

Я прошёл путь от «новенького» в этой профессии, запомнился многим людям, получил множество положительной «обратной связи». По совместительству с деятельностью официанта я пишу книги на разные жанры, но именно сегодня я пишу первую книгу, основанную на своём опыте. Иногда на пути теории, вам будут попадаться вымышленные истории, чтобы вам было комфортнее читать и воспринимать этот текст.

Вы, наверное, спросите, почему я решил рассказать об этом?

Ответ максимально прост: во-первых, *я хочу романтизировать душевное отношение к потребителю. Я постоянно вижу вокруг, как люди передают свой негатив в массы и этот ужасный «эмоциональный шар» копится и лопается на «соседних» людей, и это происходит по кругу. А во-вторых, эта книга-пособие для всех новеньких официантов, а может быть и тех, кто работает давно, но не знает, как улучшить свою работу и сделать так, чтобы тебя запомнили.*

Эти практики могут работать не только на примере предприятий общественного питания, а повторюсь, во всех сферах обслуживания, ведь любое отношение к человеку начинается именно с каждого из нас.

Каждый человек имеет эмоции. Плохие или хорошие - они изменчивы, но что точно не меняется в прямом смысле, так это ваша улыбка.

Поверьте, нет ничего легче, чем улыбнуться, хотя бы самому себе. Проснувшись с утра, собираясь на работу, выполните это упражнение, улыбнитесь, и, возможно вам это понравится.

Ваша улыбка - залог, здорового общения с собеседником и уж точно лучшего восприятия. А ещё она просто вас украшает. Нет приятнее того, кто идёт навстречу с лёгкой улыбкой на лице.

История первого дня на работе

Первый мой рабочий день в роли официанта начался после новогодних праздников и выпал на вторую половину января. Обычное утро в предвкушающем ожидании этого дня. Мне уже провели ознакомительный день до этого, показали, где всё лежит и как правильно этим пользоваться. Сегодня была первая основная смена, где я уже не был стажером.

Придя на смену, переглянулись парой взглядов с администратором, я ввёл свои цифры в системе для открытия смены.

До сих пор помню свой первый стол. Девушка лет тридцати в красном костюме зашла в наше заведение для того, чтобы позавтракать перед важной встречей, на которую она очень торопилась. Она взяла омлет с тигровыми креветками и латте с корицей. Допив свою чашку кофе, она покинула заведение, а я впервые закончил обслуживать свой первый стол.

К тому времени, когда зал начал заполняться следующими гостями, через стекло наблюдались первые лучи солнца, которые пробивали и ослепляли. Дневной зал казался очень светлым, душевным и уютным. Я получал улыбки от окружающих и к вечеру уже успел познакомиться с парой гостей.

Работа на тот момент заключалась в простом. Подача ме-

ню, принятие стола, курирование, обратная связь, которая иногда затягивалась, и расчет гостя. В моментах натирка посуды, уборка зала и подготовка столов.

В первые дни своей работы о продажах, честно говоря, речи и не шло.

Главное было освоиться и научиться работать без ошибок. Ассортимент я знал отлично, так как в зал я вышел после кухни. Конечно же ошибки были, как и у всех, но важно не теряться и продолжать улыбаться, нести позитивный настрой и заниматься своим делом.

Первый взгляд на руководство

Мы опустим момент собеседования, всех организационных моментов. О разделе резюме я много рассказать не смогу.

Всего один совет о том, как вести себя на собеседовании: *открыто, соблюдая субординацию и поменьше красноречивых строк о себе.* Оставьте их лучше для ваших будущих гостей. Никто не любит пустословов. Их проверяет время, а руководству важны те люди, которые несут результат и уверенность в завтрашнем дне. Попробуйте добиться ознакомительного дня для себя, а там уже покажите на что вы способны. Это намного лучше, чем пустые и вымышленные разговоры о ваших прошлых заслугах.

История 1

Ниже хочу выделить строки для тех людей, кто любит работать языком.

За все шесть лет в общепите, я видел многих персонажей, как хороших, так и плохих, иногда просто нейтральных. И в целом, если от хороших людей остаются отличные впечатления, иногда ты чувствуешь сожаления об их уходе, то с отрицательными персонажами дело обстоит иначе.

Я искренне не понимаю для чего они это делают.

Пустые награды, отличная презентация самого себя и надежда, что в этом заведении они чего-то добьются, если ничего не будут делать. Ведь, не будем врать, все мы любим, когда человек выражается ясно, без слов паразитов и рассказывает интересные истории, которые можно слушать бесконечно. Но когда дело касается настоящей работы, они буквально становятся слабыми людьми, которые ничуть не хуже тех, которые только начали изучать основы этой профессии. Выходит, что они равны на весах. А ещё такие люди, в большинстве случаев, не умеют вовремя приходить на работу. Они могут подставить всю смену своим отсутствием, а потом доказывать то, что это правильно.

«Ты на работу умеешь приезжать вовремя?» - обратился я к нежеланному коллеге.

«У тебя случился форс-мажор? Если да, то тогда вопросов нет, а если ты просто решил провалять дурака, то разговаривать с тобой будут все уже иначе», - продолжил диалог я.

«Ничего же не случилось, подумаешь опоздал и опоздал, со всеми бывает», - отвечал «коллега».

Получается, что вместо того, чтобы учиться работать, всё время они учились красиво разговаривать. Это полезный навык, но иногда, этого недостаточно. Этих людей, которые заражены отрицательной болтовней, проверит время, и, как показывает практика, такие люди не любят работать и через время исчезают с твоего горизонта.

Как войти и прижиться в коллективе?

Когда ты новенький в коллективе, у тебя могут возникнуть *сложности*. Ты новый участник этой системы. В этой команде свои порядки и правила. Покажи себя с хорошей стороны, имей каплю терпения к тем, кому нужно принять нового человека. Этим людям тоже тяжело, ведь все люди абсолютно разные, не потому что они плохие, вовсе нет. Они не привыкли к тебе.

Найди лучшего сотрудника, того человека, который выделяется, но не понтами и пустыми разговорами, а качествами, которыми ты хочешь обладать.

Тебя никогда не воспримут, если ты пришел с пустой болтовней. На этом месте ты и останешься.

Учись, слушай, понимай.

История 2

В голову пришла история о девушке, которая ходила к нам, как гость со своими родителями, а однажды задала вопрос: «А вам требуются сотрудники? Как могу устроиться к вам?»

Ей дали возможность обсудить вопросы с руководством, где она проявила большое рвение и попросила помочь ей на пути в сферу общепита.

Одна из главных фишек топовых руководителей - поддерживать адекватные идеи, как со стороны опытных сотрудников, так и новеньких. Её предложение было принято и ей назначали дату первой встречи с её будущей работой.

На следующий день она явилась без опозданий, была одета по регламенту и готовилась заступить на первое рабочее «дежурство».

«Как настроение? Где-нибудь уже работала в этой сфере?» - задавали вопросы ребята по ходу подготовки смены, ведь новый человек в команде – это, всегда интересно.

С утра, как и всех новеньких, за ней закрепили сотрудника старше по опыту для дальнейшего обучения. Человеку провели большую подробную экскурсию и познакомили с большими знаниями. Она радостно все слушала и внимала каждый момент, пока дело не дошло до её первого стола. И

она... Нет, я не скажу, что она не справилась, наоборот её похвалили. Она оказалась внимательной к мелочам.

На тот момент ни у кого в мыслях не было вопроса, принимать её в коллектив или нет. Она сама в него влилась, будто с лёгкостью. Всем было комфортно. Человек с небольшой робкостью пришел, усвоил, осознал и начал свою работу. В один момент ей стало очень интересно, и она даже продержалась неделю, но вскоре её настрой сменился на менее позитивный, а после стал и вовсе негативным.

«Что с тобой? Ты же пришла, совсем в другом настроении к нам, но последние дни ты работаешь, мягко говоря, не так, как раньше», - завела разговор администратор.

«Не знаю, интерес потерялся», - сухо отвечала она в ответ, будто что-то скрывала.

Что произошло на самом деле, так никто и не узнал, но сказать можно было одно, отличный финал бывает не во всех историях.

Подготовка смены

Начнем с того времени, как только ты уже готовишь смену. Да, согласен, один из самых неприятных моментов во всей работе. Приходить заранее, опускать стулья, протирать столы, наполнять приборы и прочие предметы, готовить вазы для цветов, но это внимание к гостю, а значит, внимание к себе.

Итак, чистая форма на тебе, бейдж закреплен на футболке, и администратор лицезрит на тебе твою улыбку. Не нужно улыбаться во все свои зубы, достаточно, как мы говорили выше, лёгкой, ненавязчивой улыбки. Настроение заряжено, и ты готов к первому гостю.

Под словом "настроение" можно понимать разное. Энергию, которую ты даёшь от себя. Именно она определяет, какой сегодня день у тебя будет. Поверьте, плохой день начинается с плохой энергии. **Настрой себя на отличный лад и откройся этому дню.**

Если что-то ты упустил - иди и готовься заново. Ты один из главных спутников вашего заведения. Гость должен буквально почувствовать в тебе, что ты рад его видеть. Лёгкость, которая выходит из тебя, должна быть сопоставима с лёгким воздухом.

Итак, важно понимать, кто вообще такой официант и что

входит в его обязанности?

Кто-то скажет в насмешливой форме с чувством презрения: «Ну что за вопрос? Конечно же, принять заказ и вынести тарелки».

Этим людям ответить можно только лишь этой фразой: *«Допустим, это так, а вам самим приятно, когда вас обслуживают по такому принципу?»*

«Может быть, у этих людей не было хорошего опыта? Разве не приятнее тот момент, когда вы пришли в заведение, вас радушно встретили с улыбкой на лице, представились, гостеприимно познакомили с меню и выявили ваши предпочтения. В этом месте вы словно почувствовали, что вы дороги незнакомым вам людям. К вам проявили заботу и выразили надежду на следующую встречу. Вас, буквально, зарядили отличным настроением на весь день. И можем поспорить с вами, дорогие гости, что, если сделать все правильно, *с вероятностью в девяносто шесть процентов, вы захотите вернуться и испытать эти эмоции снова*».

История 3

Представьте, что сейчас начало рабочего дня. Вы пришли и спокойно готовите свою зону, смотрите на часы, а там ещё двадцать минут свободного времени.

График работы на вашей двери даёт чётко понять, что она откроется в восемь утра, и тут дверь только приоткрывают только для того, чтобы занести выпечку, привезенную с цеха, как тут же следом за курьером забегают гости и садятся за стол.

Ты можешь им спокойно объяснить, что зал не готов и мы не можем вас сейчас принять, не потому что мы не гостеприимные и не хотим вас видеть, мы просто не создали условия, подходящие для вашего времяпровождения.

И тут вы, наверное, думаете, что они развернутся и уйдут. Да такой исход бывает, но не всегда.

«Прошу прощения, зал еще не готов. Мы не можем вас сейчас принять», - обращается хостес к гостям.

«Ну я посижу здесь, подожду», - отвечает ей гость.

Ситуация может развернуться по-разному, и не совсем понятно, зачем и для кого на дверях пишется график работы.

А бывают такие фразы:

«Ну дверь же уже открыта была, я опаздываю», - а может быть так.

«Ну и что? Вам сложно приготовить кофе?» - а ты стоишь и думаешь, ну вот день же обязан был начаться с другой ноты, а начался так.

Встреча гостей

Первый взгляд с гостем - один из самых важных. Часто, именно первое впечатление заставляет людей либо обрадоваться, либо огорчиться.

В любой момент ты должен быть готов. Когда гости оказались на горизонте твоей видимости, кивни с улыбкой им, когда они будут рядом поздоровайся, а когда за столом, ненавязчиво предложи свою помощь, в выборе еды или аперитива.

Гость уже на этом этапе может задать любой вопрос, который придёт ему в голову. И тут ты тоже должен быть готов на все сто. *От знания меню, бара, вплоть до составов всех блюд на наличие аллергенов.* Ты должен знать абсолютно всё о продукте, который продаешь. Разбери на состав каждое блюдо и напиток.

Прием заказа может быть быстрым, а может стать целым твоим рассказом. Может быть, именно тебе выпадет шанс впервые познакомить с заведением новых гостей и эти эмоции восхитительны.

Важный момент, о котором нельзя забывать, – повтор заказа после его принятия. Озвучь выбор гостя ему самому, чтобы подтвердить заказ.

Не забудь пожелать гостям приятного отдыха и оставь их

наедине с атмосферой в вашем заведении. Удалились и начинайте готовить приборы для своего стола. Отнеси эти приборы, проследи, чтобы у гостей было все необходимое на столе, после преподнеси аперитив.

Рядом с гостями будь позитивным, открытым, улыбчивым. Будь таким, каким бы ты хотел, чтобы были с тобой. До жути банально, но это самое верное решение.

Каждую постановку блюда комментируй: *«Тар-тар из говядины для вас, пожалуйста»*. Если гостей несколько не повторяй одинаковую фразу одну за другой, меняй ритм и интонацию: *«Также для вас каша с грибами»*, *«А для вас мы приготовили завтрак с лисичками»*. Желаем приятного аппетита и переключаем внимание на другую задачу, к примеру на других гостей на пару минут.

Занимаемся параллельными делами. Примерно через пять-семь минут, когда гости уже попробовали еду, обязательно подходим и уточняем, всё ли им нравится, делаем акцент на желания гостей.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.