

Перечень показателей качества ресторанного сервиса

- 1. Осязаемые элементы** (tangibles): внешний вид помещений, оборудования, персонала и рекламных материалов привлекателен;
- 2. Надежность** (reliability): услуга соответствует заявленному уровню качества, предоставляется точно в установленное время, в процессе предоставления услуги ошибки не допускаются;
- 3. Расторопность** (responsiveness): персонал готов помогать Гостям и предоставляет услуги своевременно (быстро);
- 4. Компетентность** (competence): персонал обладает знаниями и навыками, необходимыми для предоставления услуги;
- 5. Обходительность** (courtesy): персонал вежлив, дружелюбен и относится к потребителям уважительно;
- 6. Доверие** (credibility): ресторан открыт, честен, имеет хорошую репутацию, заслуживает доверие;
- 7. Безопасность** (security): в сознании Гостей ресторан и его услуги не связаны с опасностью, риском, сомнениями;
- 8. Доступность** (access): Гости не сталкиваются с препятствиями при установлении контактов с рестораном;
- 9. Коммуникации** (communication): ресторан предоставляет Гостям необходимые сведения на том языке, который им понятен, ресторан готов и способен выслушать и понять Гостей;
- 10. Понимание/знание потребителя** (understanding/knowing the customer): Ресторан стремится к осознанию запросов Гостей.