



دارة القهوه

Darat al-Qahwa

دارة القهوه

---1970---

اللغة العربية

تاريخ الشركة

ظهر مفهوم "دارة القهوة" لأول مرة في الستينيات ، عندما بدأ تجار السلع في المنطقة الغربية من المملكة العربية السعودية في النظر في الأسباب الكامنة وراء الحجم المتزايد للبن الذي يمر عبر مستودعاتهم.

أصبح من الواضح أن تزايد عدد سكان الحضر وتحسين مستويات المعيشة (الآثار المتقلبة للثروة النفطية) كانا يغذيان الطلب على القهوة - تاريخياً بديل للشاي مرغوب فيه ولكنه أغلى ثمناً. في الواقع ، حتى عام 1970 ، كانت القهوة عالية الجودة علاجاً نادراً في شبه الجزيرة العربية.

أدرك التجار وجود فرصة لإنشاء مقهى متطور حيث يمكن للضيوف الاستمتاع بمتعة المشروبات عالية الجودة وشراء خلطات طازجة في عبوات عالية الجودة للاستهلاك في منازلهم ومكاتبهم.

بعد أن انتشرت شعبية المقاهي الأوروبية ، سافر التجار إلى باريس وروما لتجربة هذه الأماكن بشكل مباشر والتعرف على الصناعة. خلال رحلتهم ، التقى رواد الأعمال الناشئون بموردي حبوب البن ومواد التعبئة والتغليف ومصنعي المعدات ومصممي المتاجر واختصاصيي التحميص.

في مارس 1970 ، تم افتتاح أول متجر "دارة القهوة" في "مبنى الملكة" ، وهو مجمع تجاري ومكتبي جديد بارز في وسط مدينة جدة. كما تم إنشاء مرفق تحميص في الشارع التجاري الرئيسي في جدة - طريق المدينة

يعود تاريخ دارة القهوة إلى أواخر الستينيات مع بيع الفاصوليا الخضراء المستوردة إلى السوق المحلية.

في عام 1970 ، تم افتتاح أول دارة القهوة في "مبنى الملكة" في البلد ، وسط مدينة جدة. سرعان ما أصبح معلماً محلياً والمقهى الأكثر شعبية في المدينة.



خلفية عن دارة القهوة

العلامة التجارية اليوم

من هذه البدايات المتواضعة ، نمت العلامة التجارية على مر السنين وتعمل الآن:

- بصمة لأكثر من 30 شركة مملوكة ومنافذ تشغيل بما في ذلك المتاجر الرئيسية "المتطورة" والمتاجر التابعة في جميع أنحاء جدة ، بما في ذلك المواقع الاستراتيجية الرئيسية مثل مستشفى المركز الطبي الدولي ، ومستشفى الأندلس ، وميدان جميل ، ومطار الملك عبد العزيز الدولي في جدة ، وطريق الملك ، وشارع الأمير سلطان وفي المكاتب الرئيسية للشركات مثل صافولا وبوبا والمركز الطبي الدولي

- اتفاقيات الامتياز عبر مكة المكرمة والمدينة المنورة وينبع والباحة وخميس مشيط وأبها وتبوك والتي ستشهد افتتاح ما يصل إلى 50 موقعًا في دارة القهوة حتى نهاية عام ٢٠٢٦.

- شراكة إستراتيجية مع مجموعة رئيسية ستشهد افتتاح دارة القهوة لما يصل إلى 10 منافذ في مواقع رئيسية في الرياض والمنطقة الوسطى بحلول عام ٢٠٢٦.

- أخيرًا ، شبكة توزيع جملة قوية تزود محلات السوبر ماركت والمتاجر والفنادق والمطاعم والمقاهي بمجموعة واسعة من مستلزمات القهوة وأكسسوارات القهوة وحلول الأطعمة المتخصصة

تدير دارة القهوة اليوم أكثر من 70 موقعًا ، وستمتلك ما يصل إلى 100 منفذ تشغيل في غضون 12 شهرًا وهي في طور افتتاح منافذ جديدة في كل من المملكة وإقليمها.



الهدف الرئيسي لـ "دارة القهوة"

الهدف الرئيسي لدارة القهوة:

مرحبا بكم في "دارنا"

مرحبا بكم في "منزلنا"

"دار" تعني "بيت" في اللغة العربية ، والمعنى الحرفي لـ "دارة القهوة" هو "بيت القهوة".

الهدف الأساسي والمفرد لهذا العرض ، هذا الدليل التدريبي وكل إجراء نتخذه في العمل هو معاملة ضيوفنا - وبعضهم البعض - تمامًا مثلما يعامل المرء ضيفًا محترمًا يزور منزلك ... منزلك الشخصي ... "دارك".

كل فعل تقوم به ، وكل حركة تقوم بها ، وكل كلمة منطوقة يجب أن تعكس تصرفاتك في كيفية التعامل مع قريب مفضل أو صديق عزيز في "دارك" الخاصة بك.

منذ اللحظة الأولى تضع عينيك على ضيفك وهو يسير نحو المتجر ، ابتسامتك الأولى الصادقة والطريقة التي تفتح بها الباب للسماح لهم بالدخول ، والطريقة التي ترحب بها بهم بحرارة في "دارنا" ، والطريقة التي تسألهم عما يرغبون في تناوله وشربه ، والطريقة التي تتحرك بها إليهم وتساعدهم على الجلوس ، والطريقة التي تفحصهم بها واسألهم عما إذا كانوا يرغبون في زيارتهم في أي يوم ... يجب أن تعكس كل خطوة الدفء والكرم والفخر الذي شرفك به هذا الضيف المحترم بمجيئه إلى "دارنا".

مهمتنا بسيطة ... أن نعيش ونتصرف ونعكس فكرة ترحيب ضيوفنا في "دارنا" ، في "دارة القهوة"



القيم الأساسية

القيم الأساسية لدارة القهوة:

• رضا الضيف

• ريادة الصناعة

• فريق العمل المختار

• الجودة والربحية

• النظافة والسلامة

تتكون القيم الأساسية لدارة القهوة من:

- رضا الضيف - يجب أن يشعر الضيوف كما لو أنهم ضيوف محترمون في "دارنا" ، أي منزلنا الشخصي ، ويجب علينا تقديم خدمة استثنائية واعية تشجعهم على العودة والتوصية بنا للعائلة والأصدقاء.

❑ ريادة الصناعة - هدفنا هو أن نصبح العلامة التجارية الرائدة في مجال القهوة والمكسرات جميع أنحاء العالم العربي ، نقدم منتجات استثنائية ومجموعة دائمة التحسن من المنتجات

❑ فريق العمل المختار- بدون أفضل فريق ، لا يمكننا الحفاظ على سمعتنا من حيث الجودة والخدمة ورضا الضيوف ، ولا يمكننا الحفاظ على النمو والتوسع المربحين. نسعى جاهدين لتوفير مكان عمل داعم وفرص للنمو المهني.

❑ الجودة والربحية - سنعمل بشكل جماعي لتحسين الجودة الشاملة ومعاييرنا وربحيتنا باستمرار. سيسمح لنا تحقيق ذلك بالتحسين كعلامة تجارية ومكافأة فريقنا بشكل أفضل

❑ النظافة والسلامة - يجب أن نحافظ على بيئة نظيفة وآمنة للموظفين والضيوف

قائمة الطعام



شعار قديم



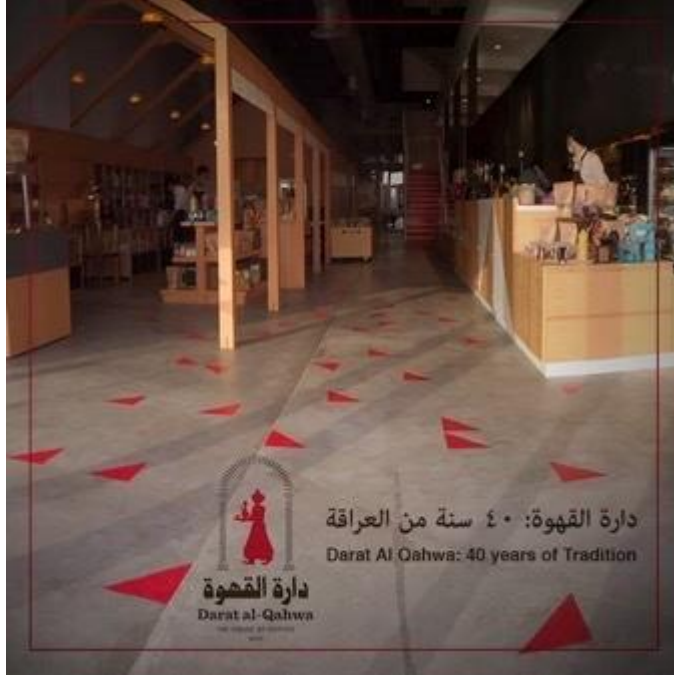
شعار جديد



* اليوم ، تبرز دارة القهوة أسسها التاريخية

* يكمن أحد المجالات الرئيسية للتركيز على إبراز تقاليد العلامة التجارية كمحمسين وحر فيين للقهوة عالية الجودة

دارة القهوة



دارة القهوة: ٤٠ سنة من العراقة
Darat Al Qahwa: 40 years of Tradition

دارة القهوة
Darat al-Qahwa



* الفلسفة الرئيسية للعلامة التجارية هو مفهوم "قهوة حرفية عالية الجودة وبأسعار في متناول الجميع"

* نستمر في تقديم أكبر مجموعة متنوعة من القهوة: العربية والتركية والأمريكية والإسبريسو جنباً إلى جنب مع مجموعة واسعة من المنتجات المتخصصة (مشروب على الرمل ، مشروب بارد ، مشروب حار ، كيمكس ، إلخ)

* أنشأنا أيضاً مجموعة شهيرة من المعجنات العربية (كعك ، كعك التمر بالهيل ، كرواسون ، سندوتشات ، إلخ) والمعجنات الغربية

* تقدم مجموعتنا المختارة من المكسرات المحمصة الطازجة والمنتجات المتخصصة مثل المكسرات المكرملة مجموعة مميزة ومتنوعة من العناصر تحت سقف واحد



سمات العلامة التجارية الرئيسية:

- اسم علامة تجارية طويل الأمد وحسن السمعة وله عدد كبير من المتابعين ؛ معروف ومحبوب من قبل الأجيال
- علامة تجارية محلية
- تقديم منتجات واسعة من الأذواق المحلية والغربية. القهوة العربية والتركية والإسبريسو والأمريكية ... النكهات التقليدية والمتخصصة التي يتم تحميلها يوميًا وليست مستوردة من مناطق بعيدة من العالم
- معروف ببيع المشروبات والقهوة المحمصة الطازجة للاستخدام المنزلي / المكتبي
- نقطة سعر في المتناول وتروق لشريحة كبيرة من السوق
- إمكانية التوزيع بالجملة للقهوة ومعدات القهوة ومستلزماتها لأكثر من 400+ تجارة حديثة وفنادق ومطاعم ومقهى

2 أثبتت متاجر دارة القهوة التي أعيدت تسميتها حديثًا أنها وجهات محلية شهيرة ، حيث تجذب العملاء القدامى للعلامة التجارية وكذلك العملاء الجدد

2 كثيرًا ما ننهي على / جودة منتجاتنا بالإضافة إلى أسعارنا المعقولة

2 في عام 2021 ، سيكون لدارة القهوة منافذ بيع في المنطقة الغربية. جدة ، مكة ، المدينة المنورة وينبع



دائرة القهوة



تدير دائرة القهوة العديد من متاجر
التنسويق ، بما في ذلك المواقع
الرئيسية (250-500 متر مربع)
والتابع (50-250 مترًا مربعًا)
والأكشاك (10-50 مترًا مربعًا).

نحن نوفر أيضًا فرص الامتياز
للأطراف المؤهلة



مدير التدريب
محمود حمدي



Darat Al Qahwa



Darat Al Qahwa





- Iced Latte **SAR 18**
- Spanish Latte **SAR 18**
- Iced Americano **SAR 18**
- Iced Mocha **SAR 22**
- Chili Brew **SAR 18**
- Chili Brew Bottle (200 ml) **SAR 18**
- Iced Americano **SAR 18**
- Iced Cardamom **SAR 22**
- Matcha Iced Tea **SAR 20**

- آيس لاتيه
- آيس سبانى لاتيه
- آيس امريكانو
- آيس موكا
- كولد بروس
- كولد بروس قارورة (200 مل)
- آيس امريكانو
- آيس القهوه بالهيل
- شاي الماتشا المتجمد

**القهوة
المتجمدة
ICED
COFFEE**

ميلك شيك MILKSHAKE

- فاينك ميلك شيك
Vanilla Milkshake **SAR 18**
- ميلك شيك الشوكولاته
Chocolate Milkshake **SAR 18**
- ميلك شيك التمر
Dates Milkshake **SAR 22**

كوفي آيس شيك COFFEE ICE SHAKEN

- كوفي آيس شيك فانيليا
Coffee Ice Shaken Vanilla **SAR 20**
- كوفي آيس شيك موكا
Coffee Ice Shaken Mocha **SAR 22**
- كوفي آيس شيك كارامل
Coffee Ice Shaken Caramel **SAR 22**

شاي ناي المتجمد NAI ICED TEA

- شاي ناي برؤرة التوت
Nai's Hibiscus Pomegranate Rose Tea **SAR 8**
- شاي ناي باسمن الأبيض
Nai's Peach Mango Jasmine w/ White Peony Tea **SAR 12**
- شاي ناي المنعش
Nai's Moroccan Mint Tea **SAR 8**

- SAR 12**
- SAR 12**
- SAR 12**

فراپوشينو FRAPPUCCINO

- شوكولاته فراپوشينو
Chocolate Frappuccino **SAR 22**
- موكا فراپوشينو
Mocha Frappuccino **SAR 22**
- توفي فراپوشينو
Toffee Frappuccino **SAR 22**

المشروبات DRINKS

- ماء موزنايا **SAR 3**
- عصير برتقال **SAR 14**

بن بالكيلو COFFEE PER KG

- Turkish Coffee (Dark, Medium, Light) Espresso **SAR 82**
- Specialty Coffee **SAR 82**
- Green Yemeni Coffee **SAR 82**
- Saudi Coffee **SAR 82**
- French Coffee **SAR 112**
- American Coffee **SAR 82**

- بن تركسي
- بن يمني
- قهوة سعودية
- قهوة فرنسية
- قهوة امريكية

معكم منذ **1970** Together Since

دائرة القهوة
Daira al-Qahwa

الحلى SWEETS

Caramel Cheesecake	3,600.00	كعكة الجبن بالكaramel
Raspberry Cheesecake	3,600.00	كعكة الجبن بالتوت
Caramel Bolo Cake	3,600.00	كعكة التمر بالكaramel
Caramel Bolo Cake	3,600.00	كعكة التمر بالهريس
Pecan Tart	3,600.00	قطعة البيسان
Tart Chocolate	3,600.00	تارت شوكولاتة
Chocolate Cupcake	3,600.00	كوب كيك بالشوكولاتة
Raspberry Cupcake	3,600.00	كوب كيك بالتوت
Raspberry Cupcake	3,600.00	كوب كيك بتوت الطيق
Plain English Cake	3,600.00	انجليش كيك سادة
Fruit English Cake	3,600.00	انجليش كيك فواكه
Chocolate English Cake	3,600.00	انجليش كيك شوكولاتة
Chocolate Meringue	3,600.00	كيك ماريشج شوكولاتة



الساندويش SANDWICH

Feta Cheese Sandwich	3,600.00	ساندويش جبنة فيتا
Turkey Sandwich	3,600.00	ساندويش دجاج
Chicken Sandwich	3,600.00	كلوب ساندويش دجاج
Halloumi Kebab	3,600.00	كباب خلوصي
Tuna Sandwich	ساندويش تونة	



الكروسان CROISSANTS

Plain Croissant	3,600.00	كروسان سادة
Cheese Croissant	3,600.00	كروسان جبن
Chocolate Croissant	3,600.00	كروسان شوكولاتة
Zabtar Croissant	3,600.00	كروسان زبتر



معكم منذ 1970
Together Since

دائرة القهوة
Daira al-Qahwa

معكم منذ 1970
Together Since

المنافيش MANAEESH



أبيض White	أسود Brown	
3,600.00	3,600.00	جبنه زبتر
3,600.00	3,600.00	جبنه مع صوص الطماطم
3,600.00	3,600.00	زبتر
3,600.00	3,600.00	الاجبان الكلا
3,600.00	3,600.00	زبتر ولبنه
3,600.00	3,600.00	جبنه كريميه سادة
3,600.00	3,600.00	لبنه
3,600.00	3,600.00	لبنه و عسل
3,600.00	3,600.00	لبنه و زبون و زبتر
3,600.00	3,600.00	نونيه
3,600.00	3,600.00	جبنه عكاوي
3,600.00	3,600.00	جبنه شيدر
3,600.00	3,600.00	جبنه فستوفان
3,600.00	3,600.00	جبنه موزايلا
3,600.00	3,600.00	الكاربونى الدجاج مع الجبنه
3,600.00	3,600.00	بينش وجبنه مع شرائح السلافي

Cheese & Zaatar	3,600.00
Cheese & Tomato Sauce	3,600.00
Zaatar	3,600.00
Three Cheese	3,600.00
Lobesh and Zaatar	3,600.00
Creamy Mixed Cheese	3,600.00
Lobesh	3,600.00
Lobesh and Honey	3,600.00
Lobesh Olive Zaatar	3,600.00
Nuneh	3,600.00
Alkawi Cheese	3,600.00
Cheddar Cheese	3,600.00
Kashkaval Cheese	3,600.00
Mozzarella Cheese	3,600.00
Chicken and Cheese	3,600.00
Egg with Cheese and Zaatar	3,600.00

معكم منذ 1970
Together Since

دائرة القهوة - قهوة غير معبأ ومكسرات محمصة وأصناف خاصة

أصناف القهوة الرئيسية المعروضة:

- قهوة تركية كلاسيكية (مزيج منزلي فاتح ، متوسط ، داكن)
- قهوة عربية تقليدية
- قهوة اسبريسو
- القهوة الأمريكية
- القهوة المتخصصة (كولومبيا ، كوستاريكا ، غوجي اثيوبي، الخ)

مكسرات محمصة ، وجبات سريعة ومخصصة

- لوز محمص
- كاجو محمص
- فستق أمريكي محمص
- مكسرات مشكلة (ملح ، باربيكيو ، ليمون ، أصناف مدخنة)
- مكسرات مكرمله (بيكان ، فستق ، لوز)
- مقرمشات يابانية
- فواكه ومكسرات صحية
- سيروتونين الشوكولاتة والكمأ
- حبوب قهوة مغطاة بالشوكولاتة ومزيج من المكسرات
- قطع الوجبات الخفيفة المتخصصة والبسكويت والوجبات الخفيفة
- العسل وزيت الزيتون



معايير خدمة دارة القهوة - مرحبًا بكم في "دار"

مرحبًا بكم في "دارنا" أي بيتنا:

- مرة أخرى ، الهدف من هذا العرض التقديمي وكل إجراء نتخذه في العمل هو معاملة ضيوفنا - ومعاملة بعضهم البعض - تمامًا مثلما يعامل المرء ضيفًا محترمًا يزور منزلك ...
 - كل إجراء تقوم به ، وكل حركة تقوم بها ، وكل كلمة منطوقة يجب أن تعكس تصرفاتك في كيفية التعامل مع قريب مفضل أو صديق عزيز في "دارك" الخاصة بك.
- خدمة المجاملة:

- ابتسم. يحب الناس العمل مع الأشخاص الذين لديهم طاقة إيجابية وتقديم الخدمات لهم.

- الترحيب بالضيوف

- مرحباً / مرحباً ، سيدي / سيدتي. ماذا يمكنني أن أصنع لك اليوم؟

- انتبه إلى الضيوف المتكررين / المنتظمين وشكرهم "من الجيد رؤيتك مرة أخرى" أو "شكرًا لك على زيارتنا مرة أخرى"

- البيع الإيجابي. بعد تقديم الضيف لطلبه - اقترح عليه كعكة ، أو مناقيش مخبوزة طازجة ، أو سميت ، أو سندويشًا أو أحد عناصر "الوجبات السريعة" العديدة التي نبيعها

- قم دائمًا بتكرار أوامر الضيف للتأكد من أنها صحيحة.

- تزويد كل ضيف بإيصال. لديهم الحق القانوني في الحصول على إيصال.

- اشكر الضيف على زيارته بابتسامة.

معايير خدمة دائرة القهوة - الارتقاء بالمبيعات

يعمل كل عضو في فريق دائرة القهوة في المبيعات. المبيعات هي كيف يمكننا دفع الرواتب وكيف يمكننا تطوير كعلامة تجارية. وبالتالي من الضروري بالنسبة لنا للارتقاء بالمبيعات

فيما يلي بعض الملاحظات المهمة التي يجب تذكرها عند إجراء التسويق الاقتراحي:

- كن دقيقاً. اذكر عناصر محددة من قائمتك لجذب انتباه الضيوف. على سبيل المثال ، بدلاً من أن تقول "هل يمكنني أن أحضر لك كعكة؟" قل "هل لي أن أوصي بتورتة البيكان اللذيذة؟" تجنب "هل ترغب في شيء آخر؟" لأن هذه الجملة غير واضحة.
- اقترح العناصر التي تكمل بعضها البعض ، على سبيل المثال إذا كان الوقت في الصباح ، "ماذا عن الكرواسون أو الكعك مع قهوتك؟"
- تعرف على العناصر حتى تتمكن من وصفها بشكل صحيح والإجابة على أسئلة الضيف. استخدم عبارات وصفية بكلمات إيجابية مثل "0016 الخاص بنا هو أحد أفضل المشروبات الباردة مبيعاً لدينا. إنه مزيج لذيذ من الإسبريسو مع ميلك شيك الفانيليا ". أو "لدينا بروكيز لذيذة وشعبية للغاية ، وهي مزيج من الكعكة والبراوني. صدقتي أنه جيد! "
- الانتباه والاستماع إلى ضيفك باهتمام. إذا قال الضيف إنه يتبع نظاماً غذائياً ، فلا تقترح بسكويت رقائق الشوكولاتة ، وبدلاً من ذلك اقترح عليه شراء مزيج المكسرات والفواكه المجففة الصحي.
- استخدم التوقيت المناسب ولا تبالي في البيع. عندما يظهر الضيف علامات الانزعاج ، فقد لا يرغب في مساعدتك في اختيار ما يطلبه أو يكون في عجلة من أمره. ركز على إكمال طلبهم بسرعة
- اقترح الترويج أو المنتجات الجديدة. احرص على عدم اقتراح منتجات غير متوفرة. يمكنك أيضاً اقتراح منتجات باهظة الثمن أو منتجات بطيئة الحركة.
- اقترح منتجات بطيئة الحركة طالما أنها بحالة جيدة وذات مذاق رائع. سيؤدي ذلك إلى تطوير وعي الضيف وسيؤدي إلى تقليل إهدار المنتج. مرة أخرى ، تأكد من جودة المنتج قبل الاقتراح
- مديرو المنطقة / المتجر ملاحظة: إذا كان لدينا منتج جيد ولكن لم يطلبه أحد ، فقد لا يكفي إخبار الضيوف به ... لا بأس في تقديم عينات مصغرة مجانية

معايير خدمة دائرة القهوة - قواعد اللباس/ الزي

البنات	الاولاد
الشعر يتم الاعتناء به على نحو لائق او اسفل الحجاب او النقاب	قبعة دائرة القهوة نظيفة وليست بالية
عباءة سوداء الطول المناسب, ولا تسحب على الارض, ويفضل باستخدام الازرار او السحابات	الشعر يتم الاعتناء به على نحو لائق
اكمام ضيقة للمعصم لبس اكمام فضفاضة	قميص دائرة القهوة وجينز أسود نظيف ، غير مجعد ، يتم إدخاله دائمًا بشكل صحيح في الجينز
مريلة دائرة القهوة فوق العباءة نظيفة	مريلة دائرة القهوة نظيفة وليست بالية
شارة الاسم الجانب الأيسر من الزي الرسمي نظيفة غير مهترئة	شارة الاسم الجانب الأيسر من الزي الرسمي ، نظيفة ، غير مهترئة
الاضافر نظيفة ومقلمة	الاضافر نظيفة ومقلمة
المكياج خفيف ومناسب	اللحية محلوقة أو مشدبة بشكل لائق
الأحذية وجوارب أحذية مقفولة الأصابع يفضل السوداء , غير مسموح بالصنادل ذات الكعب العالي والغير قابلة للانزلاق	الاحذية والجوارب غير قابل للانزلاق , اسود, غير مهترئ

• للحفاظ على صورتنا كمقهى استثنائي وعالي الجودة ، نحتاج إلى تقلد الزي المناسب.

• ارتدى الزي الرسمي الخاص بك في جميع الأوقات عندما تكون في المقهى أو في منطقة الإنتاج ولا استثناءات

• إذا كانت لديك أي أسئلة بخصوص قواعد اللباس لدينا ، يرجى طرحها على الإدارة.

معايير خدمة دارة القهوة - نقاط عامة

- عند التعامل مع الضيوف ، حافظ على هدوئك دائماً ولكن تحرك وتصرف بسرعة. يبحث الضيوف عن خدمة سريعة وفعالة.
- يمكن أن تكون دارة القهوة بيئة سريعة الخطى وعالية الضغط للعمل فيها. ابذل قصارى جهدك لمواكبة وتيرة الموظفين الآخرين. كلما أصبحت أكثر اعتياداً على الوظيفة ، سيكون لديك وقت أسهل.
- تعلم القائمة عن ظهر قلب ، بما في ذلك الأسعار. القائمة مطبوعة باللغتين الإنجليزية والعربية.
- سوف نقدم العروض الخاصة بانتظام. تعرف على هذه العناصر عن ظهر قلب ووصي بها للضيوف.
- إذا أخطأت لا تنسي ابدا اتباع نظام **LAST** الاستماع و الاعتذار و الارضاء و الشكر ، دائما اعتذر وأصلح المشكلة. على سبيل المثال إذا أحضرت للضيف طلباً خاطئاً ، فأخبره على الفور أنك ستحصل علي ما طلبه. إذا قمت بحرق مادة غذائية أو أسقطتها ، فاحصل عليها كبديل. إذا اشتكى الضيف من أن طعام شيء ما سيئ ، فاقترح عنصراً مختلفاً كبديل. لا تحاسب الضيف على خطأك.
- امسح الأكواب والعبوات المستعملة على الفور ولكن ليس دون التحدث إلى الضيف. اسأل دائماً عما إذا كان الضيف قد انتهى قبل إزالة العناصر التي عليها طعام. إذا بقي الكثير من الطعام أو الشراب ، اسأل عما إذا كان الطعام أو الشراب على ما يرام.
- تجنب استخدام هاتفك المحمول أثناء العمل ، او يفضل عدم الاستخدام تماماً. يسمح فقط لمدير الشفت او مدير المحل بتوفر الجوال للتواصل مع مدير المنطقة او الشركة و ليس الاستخدام الشخصي.

معايير خدمة دارة القهوة - التعبئة والتغليف والخدمة

- ضع المشروبات والأطعمة التي سيستهلكها الضيوف في المقهى على إحدى الصواني الخشبية الخاصة بدارة القهوة، و لا تنسي ابدا في حالة تقديم مشروب بارد قدم مصاص و منديل ، و في حالة تقديم مشروب حار قدم منديل و محدك خشبي و سكر، تأكد من تنظيف الأدراج ومسحها جيدا بعد كل استخدام، مع كل كعكة وكرواسون ومعجنات وما إلى ذلك ، قَدِّم للضيوف شوكة بلاستيكية وسكينًا بلاستيكيًا في منديل أبيض.
- ضع المشروبات والأطعمة التي سيأخذها الضيوف في صناديق الطلبات الجاهزة وفي أكياس الوجبات الجاهزة. قدم المناديل والسكر والمحرك / الملعقة حسب كل طلب.
- مع الطلبات الخارجية : كل مشروب ، قدم للضيوف واحد من السكر الأبيض او واحد من السكر البني مع أداة تحريك في منديل أبيض.
- مع الطلبات الخارجية : كل كعكة وكرواسون ومعجنات وما إلى ذلك ، قَدِّم للضيوف شوكة بلاستيكية وسكينًا بلاستيكيًا في منديل أبيض .
- تأكد من إعادة طلب المخزون - القهوة والمشروبات والأطعمة والتغليف وما إلى ذلك - لا تدع العناصر الأساسية تنفذ.

معايير خدمة دارة القهوة - التنظيف

- يجب على الجميع تنظيف المخازن... لا استثناءات. لا نريد أن تبدو مقاهينا قذرة. أنت لا تريد العمل في بيئة فوضوية. والأهم من ذلك ، لا يرغب الضيوف في زيارة متجر متسخ وفوضوي.
- التنظيف هو عمل مستمر لا يتوقف. استخدم كل وقت فراغ لمسح الأرضيات ، وشاشات العرض الزجاجية ، والطاولات ، وما إلى ذلك.
- اطلب من الإدارة أدوات التنظيف الأساسية للقيام بعملك.
- التطهير: تتمثل الأساليب المناسبة للمسح في ملء نصف دلو الممسحة بالماء الدافئ التنظيف. أضف غطاءً واحدًا مليئًا بالمبيض / الصابون. اغمر الممسحة في دلو الممسحة ثم جفف في مكان التنظيف الذاتي. حرك الممسحة ذهابًا وإيابًا حتى تحتاج إلى ماء إضافي لتنظيف المكان المتسخ.
- لا تستخدم الماء المتسخ أو المماسح عند تنظيف الأرضيات. استخدم مياه نظيفة وممسحة نظيفة ومعقمة مثل المنظفات.
- يجب تنظيف الحمامات بانتظام وفحصها كل ساعة. تأكد دائمًا من توفر الصابون والمناديل وورق التواليت في الحمامات.

معايير خدمة دارة القهوة - شكاوى الضيوف

من المهم أن يعرف جميع أعضاء الفريق كيفية التعامل مع شكاوى الضيوف. وفيما يلي بعض الإرشادات العامة:

LAST

- استمع: الاستماع يعني أنك تهتم بما يقوله الضيوف. عندما يشعر الناس بالاستماع ، تنخفض دفاعاتهم ، لا تقاطع وانتظر حتى ينتهي الضيف من الحديث.
- الاعتذار: هناك أوقات يكون من المنطقي فيها الاعتذار ، من المناسب الاعتذار عن الحوادث البسيطة ، والخدمة غير المتسقة ، وما إلى ذلك ، استخدم الفطرة السليمة وتذكر أن الغرض من الاعتذار هو الاعتراف بالخطأ ، حتى يمكن حله.
- الآراء: يمكن حل معظم المشكلات بسهولة إذا تم التعامل معها على الفور. لضمان تلبية احتياجات الضيف ، من المهم معرفة كيف يريد الضيف حل الموقف.
- الشكر: قدم الشكر للضيف ، و تأكد من ان الأمر قد انتهى داخل حدود المعرض.

