



**Книга о том, как сделать
жизнь счастливее,
а работу интереснее.**

ЧАО К.С.

Книга о том, как сделать жизнь счастливее, а
работу интереснее / Коллективное сознание ЧАО.
– Симферополь, 2019. – 68 с.

Испечено тиражом 1000 шт.

Дата изготовления: вовремя

Срок хранения: вечность

Только натуральные ингредиенты:

вдохновение – 30%, юмор – 30%, общение – 30%.

Добавки: белая бумага – 5%

и свежая типографская краска – 5%.

Состав:

Дизайн-концепт – Лина Насырова (Chemestry
Brands)

Копирайтинг и рерайтинг – Ольга Каминка

Верстка и иллюстрации – Ася Володина

Производитель: Компания «Чао!»

Энергетическая ценность: 100500 кДж/стр

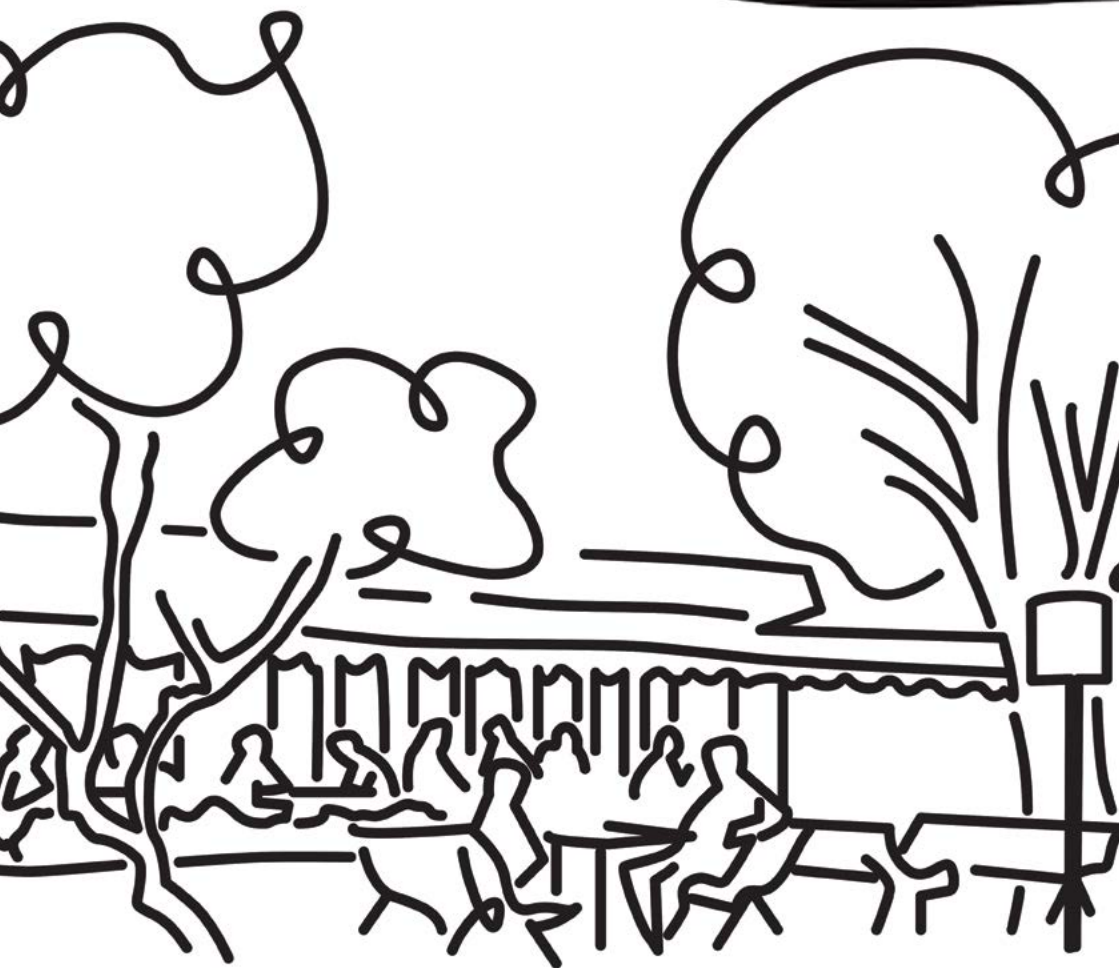
Калорийность: 0 кКал/стр

*Продукт готов к употреблению после пролистывания,
для лучшего переваривания – с кофе и пироженкой.*



Книга о том, как сделать
жизнь счастливее, а работу
интереснее.

ИСТОРИЯ



В апреле 2010 года в Семинарском парке открылось первое кафе «ЧАО Десерт». Мы сразу же стали одним из самых популярных мест города. А через 5 лет уже решили накормить весь город нашими фирменными тортами и эклерами: в сентябре 2015 года мы открыли кондитерский цех «ЧАО».

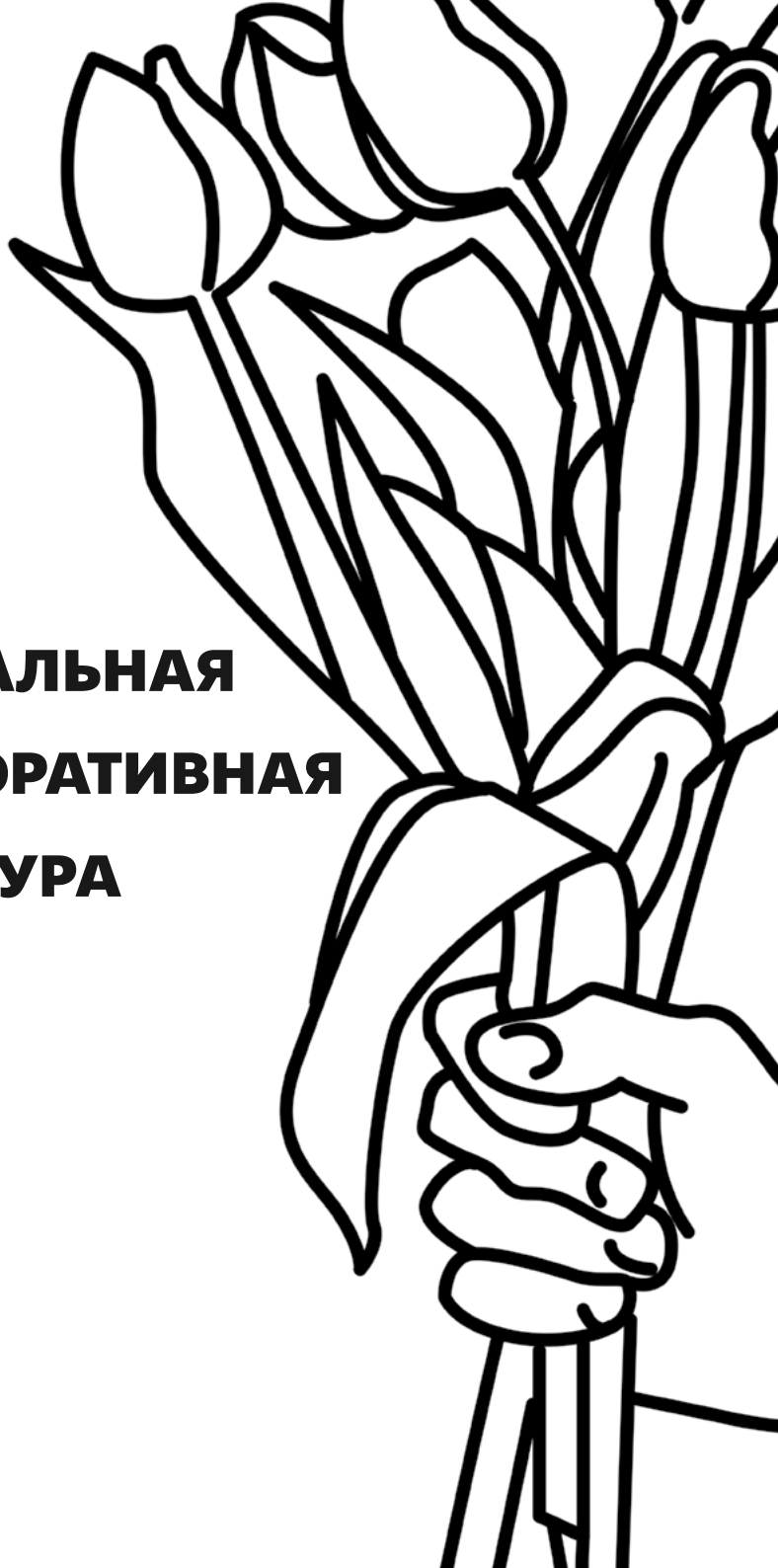
Бремя всенародной любви заставило нас двигаться дальше, и через год было принято решение создать сеть кондитерских-кофеен «ЧАО Экспресс». Двадцать пять кафе – это не предел. Мы мечтаем покорить весь город. Потом – всю страну. Ну и после этого – весь мир.

ЧАО*

Нас часто спрашивают почему ЧАО?
По-итальянски это – «привет», а в русском читают наоборот, как «пока». Для нас это выражение открытости, радости и дружелюбия.

Мы говорим **ПРИВЕТ МИРУ и ЛЮДЯМ!**

**УНИКАЛЬНАЯ
КОРПОРАТИВНАЯ
КУЛЬТУРА**



Наша корпоративная культура уникальна. Она похожа на букет, в котором важен каждый цветок. Каждый может стать лидером. это вдохновляет.

Мы живем без ссор и интриг. это бережет нервы и время.

У нас отлично налажена коммуникация. это создает психологически комфортную среду.

Каждый делает то, что любит. это приносит удовлетворение от работы.

У нас все равны. Все красивые. Все умны. Все талантливы. это дает нам уверенность в себе и уважение к другим.

У нас есть своя миссия и философия. Мы хотим поделиться нашими ценностями и подарить этот букет людям.

МИССИЯ

Мы делаем мир

дружелюбнее своим
примером.



ОТКРЫТЬСЯ МИРУ

ВЛЮБИТЬСЯ В ЖИЗНЬ

НАЙТИ СЕБЯ

Каждый день мы готовим десерты и варим хороший кофе, и мы любим то, что делаем. «Чао!» – сообщество самых дружелюбных людей в городе. Мир обязательно станет лучше, если нас будет больше.

МИССИЯ.ПЕРВОИСТОЧНИК

Каждый сотрудник «Чао!» высказал свое мнение о миссии компании:

Аленка: Показать наивысший уровень сервиса за счёт любви, заботы, индивидуального подхода к гостю.

Эмиль: Сделать лучше себя, чтобы сделать лучше Мир!

Саша Роев: Каждый день мы предоставляем гастрономическое удовольствие в уютной обстановке наших экспресс-кофеен, чтобы завоевать сердца гостей.

Даня: Любовь к своему делу и умение его выполнить на отлично.

Оля Гокова: Быть лучшими для себя, быть настоящими для других!

Люба: Обеспечивать людей качественной продукцией через лучший сервис, который только возможен.

Аня Волкодав: Принести пользу нашим гостям!

Алекс Кос: Чтобы каждый гость, который приходит в наши магазины, чувствовал себя как дома в кругу самых близких друзей и знакомых.

Левичев Саша: Наша самая главная цель – поднятие и поддержание отличного настроения у гостей на протяжении всего дня.

Андрей Павленко: Наша миссия в том, чтобы дарить людям радость, поднимать им настроение, давать то, чего им не хватает.

Вовчик: Чао!» – это не ты или я! «Чао!» – это Мы!

Алина: Миссия «Чао!»- дарить любовь, качество, нешаблонность.

Леша Самойлов: Наша миссия в том, чтобы дарить любовь каждому гостю. Сделать их жизнь радостней и вкусней. Мы хотим сделать наших

гостей счастливыми и здоровыми, предлагая им лучшие блюда и выпечку, которые готовим из свежих и качественных продуктов, и конечно же, ароматный кофе. Мы хотим, чтобы каждый гость, который приходит в наши магазины и рестораны, чувствовал бы себя как дома в кругу самых близких.

Настя Братешко: Сделать мир лучше. Мы дарим Любовь и Счастье. Каждый гость, который приходит к нам, должен получать не только напиток или продукт, он должен получать Любовь.

Пунтус Саша: Миссия «Чао!» – делать наших гостей счастливыми, дарить им удовольствие и наслаждение нашими свежими и качественными блюдами, выпечкой и вкусным кофе. Дарить отличное настроение и уютную атмосферу.

Иванова Настя: Дарить всем гостям любовь и счастье (сервис, качество продукции, уютная атмосфера, улыбки), чтобы все люди у нас

в «Чао!» становились добрее и счастливее, даже если у них день не задался.

Сергей Лиханосов: Накормить гостей свежей и вкусной продукцией, подарить хорошее настроение. Доказать, что для хорошего сервиса нужно только любить свою работу и людей, которые к нам приходят. Для нас все гости в розовых кепках!

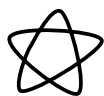
Храмова Вика: Делать людей счастливыми.

Ира Тищенко: Миссия – стать вторым домом для наших гостей, где им всегда рады, готовы накормить, напоить, где они могут получать радость каждый день!



Любовь и забота

Любовь проявляется в действиях. Мы все делаем с любовью: общаемся, работаем и готовим. Искренне заботимся о своих гостях и друг о друге. Мы помогаем гостям в любых вопросах, даже если это не входит в наши обязанности. Мы поддерживаем друг друга в любых ситуациях, даже если мы не близкие друзья. Так мы распространяем дружелюбие.



Качество и профессионализм

Каждый день мы стараемся превзойти самих себя. Чтобы предоставлять лучший сервис, нужно уметь решить любую задачу. Мы не просто варим кофе и готовим десерты, мы учимся сами и передаем опыт новичкам, замораживаемся с поставщиками, продукцией и технологиями. Так мы создаем по-настоящему качественный продукт.



Общение и социализация

Люди, которые вместе работают, общаются и едят за одним столом являются друзьями. Это значит, что мы все – заодно и у нас нет врагов. Гости приходят к нам поболтать и провести время, познакомиться с новыми друзьями. Людям важно и нужно знать, что им рады. У нас никто не чувствует себя одиноким. Так мы строим комьюнити.





Креативность и оптимизм

Каждый из нас – на своем месте. Мы любим свою работу и она приносит нам радость. на работе мы проявляем все свои способности, реализуем творческий потенциал. Звучит слишком оптимистично? Да, мы верим, что стакан на половину полон. И даже готовы поменять его на чужой, который на половину пуст. Так мы делаем свою и чужую жизнь ярче.



ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

Мы знаем один важный секрет – **мир может быть прекрасен.**

Мир таков, каким ты его делаешь сам. Он улыбается тебе, если ты улыбаешься ему. Он мрачен, когда мрачен ты.

Как «Чао!» строит взаимоотношения с миром:

- дарим хорошее настроение
- растем и развиваемся
- всегда говорим «Да!»



Второй важный секрет – **люди**.

Люди доброжелательны, когда ты их любишь. Но они неприветливы, если ты закрыт для них. Важно раскрыть себя для людей.

Как Чао строит взаимоотношения с людьми:

- объединяем партнеров, клиентов и сотрудников в одну большую семью
- относимся к гостям, как к друзьям или членам своей семьи.
- общаемся с людьми не как корпорация с клиентом, а как человек с человеком.

Третий важный секрет – **команда**.

Хорошие отношения на работе – так же важны, как счастье в личной жизни. И так же, как в личной жизни, эти взаимоотношения нужно строить. Дружбой, в отличие от любви, нельзя заниматься время от времени. Дружба – это ежедневная работа.

Как «Чао!» строит отношения внутри команды:

- делаем все, чтобы коллеги хотели брать с тебя пример
 - превращаем коллег в друзей
 - работаем так, чтобы не подводить друзей.
- 



ЧАО!

АУДИТОРИЯ

Друзья «Чао!»

Это – свои люди, те, кто с нами на одной волне.
Люди, которые любят общаться, находиться
в атмосфере доброжелательности и позитива.

Они активные и вовлеченные.

Современные и демократичные.

Продвинутые и занятые саморазвитием.

«Молодежь»: студенты и школьники

Сэндвичи и десерты – основная еда. Без кофе
– ни дня. Дружить и общаться – смысл жизни.
Любимые места – доступные и открытые.





«Взрослые»: профессионалы и работники близлежащих учреждений

Сэндвичи и десерты – это вкусно и быстро. Кофе – необходимый заряд энергии. не отвлекаться от работы, не тратить много времени на еду – основная задача. Любимые места – понятные и с хорошим сервисом.

Парочки

Сэндвичи и десерты – это доступная ежедневная романтика. Кофе – вместо алкоголя на свидании. Свидания каждый день – идеальный образ жизни. Любимые места – те, где их ждет ненавязчивое обслуживание, деликатный персонал и отсутствие мелких разочарований.



Семьи с детьми

Сэндвичи и десерты любят все члены семьи. Кофе – вместо лимонада на обеде с детьми. Семейный выход – всегда праздник, а праздник – это серьезно. Иногда даже слишком. Любимые места – светлые, просторные, безопасные для детей, удобные для пожилых.



Пенсионеры

Сэндвичи и десерты – побаловать себя. Кофе – повод для выхода в люди. Посидеть в приятной атмосфере, на людей посмотреть, себя показать – отличный вариант провести время. Любимые места – оживленные, но уютные городские площадки, где кипит жизнь, за которой можно наблюдать.





Внимание! Предупреждаем! Продукция «Чао!» вызывает волшебные превращения.

Если вы зашли в «Чао!» и решили здесь что-то купить, будьте готовы к неожиданным событиям в вашей жизни.

Обычно их называют «чудесами», но мы-то люди взрослые и понимаем...

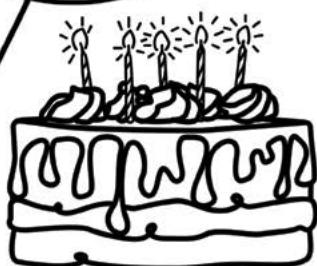
Торт

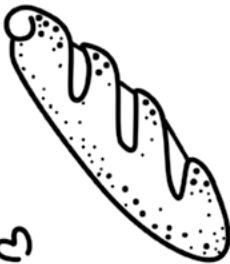
Торт сам по себе – событие. Он как ёлка: вокруг него происходит весь праздник. Люди специально ставят на торт свечи и задувают их, чтобы исполнилось какое-то желание. Желание всегда исполняется. Поэтому хороший торт вспоминают целый год, но заказывают гораздо чаще, потому что торты есть на любой случай:

Есть торт готовый (10 видов), есть торт за час – «Быстроторт» (с надписью) и торт на заказ (воплощение любой фантазии).

Пирожные

Пирожные – маленький праздник, который всегда с тобой, в любое время дня и года. Они красивы и соблазнительны. Они остроумны и любят удивлять. Пирожные всегда вступают в разговор первыми и начинают улыбаться вам еще с витрины. После встречи с пирожными хорошее настроение держится минимум часа два-три. Но после наших эклеров – весь день. Эклеры любят даже те люди, чье сердце обычно не трогает ничто сладкое.





Выпечка

Приносит радость в любых жизненных обстоятельствах: в минуты хандры и в дни депрессии. Ученые выяснили, что свежая выпечка лечит душу. и делает она это весьма нетривиально. Например, булочки Хаос с начинкой – это хит, который люди начинают тихо напевать себе под нос, а потом не могут забыть эту мелодию. Пекари работают ночью, чтобы никто не украл рецепт наших булочек!



Хлеб

Это – не обычный хлеб, а цельнозерновой на закваске. Мы делаем 10 видов разного вкусного хлеба по специальным рецептам. Совершенно очевидно, у всех от него появляется неконтролируемая улыбка. и еще, от него не могут оторваться. Мы сами видели, как люди съедают разом по пол-батона. и не толстеют!



Сэндвичи

Это – замаскированный обед. Можно есть на ходу, в офисе, вечером дома,

давать с собой ребенку. Хлеб и соус мы делаем сами, остается только разогреть

- его на гриле до хрустящей корочки.

Сэндвичи такие большие, что люди часто вынуждены делиться ими с друзьями.

Если у вас почему-то нет друзей, то наши сэндвичи быстро решают эту проблему.

- Проверенное средство.

Кофе

Кофе во всех видах. Кофейные зерна лучшего качества мы покупаем у одного из лучших обжарщиков в стране и сразу, еще свежие, мелем, варим и подаем гостям. и тут начинаются настоящие чудеса. Потому что наши бариста добавляют туда секретные ингредиенты: любовь и дружбу. Иногда они выражаются в форме заботы, иногда – просто улыбки, а иногда – требуется долгий разговор о жизни. Но люди преображаются на глазах! Иногда у них из глаз начинают расти цветы и вылетают бабочки. Чего только не бывает!



ЛЮБОВНЫЙ ТРЕУГОЛЬНИК

Циркуляция энергии в треугольной схеме
с большим положительным потенциалом:



КОМАНДА:

Молодые люди, модные люди, люди с активной жизненной позицией, вежливые люди.

ПРОДУКТ:

Знаменитые эклеры, живой хлеб, самые популярные в городе сэндвичи, хороший кофе.

ПОКУПАТЕЛИ:

Классная молодежь, красивые семьи, влюбленные парочки, взрослые профессионалы.

Чтобы по этой схеме всегда бежал ток:

КОМАНДА

заморачивается с продуктами, поставщиками, партнерами, технологиями приготовления

ПРОДУКТЫ

всегда свежие, качественные, вкусные, полезные

ПОКУПАТЕЛИ

имеют возможность доверять, выбирать, находить и получать удовольствие.

ЦЕННОСТЬ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО РЕСУРСА



Каждый из сотрудников компании – носитель философии Чао, которую мы транслируем в мир.

Сеть наших точек – маленький телеканал, а каждый магазин – отдельная программа.

Ценность каждого человека в нашей компании очень высока.

Как у настоящей звезды.

Бариста – лицо с обложки, ведущий программы.

Продавец – корреспондент, отвечающий на вопросы зрителей.

Менеджер – режиссер одной программы или нескольких.

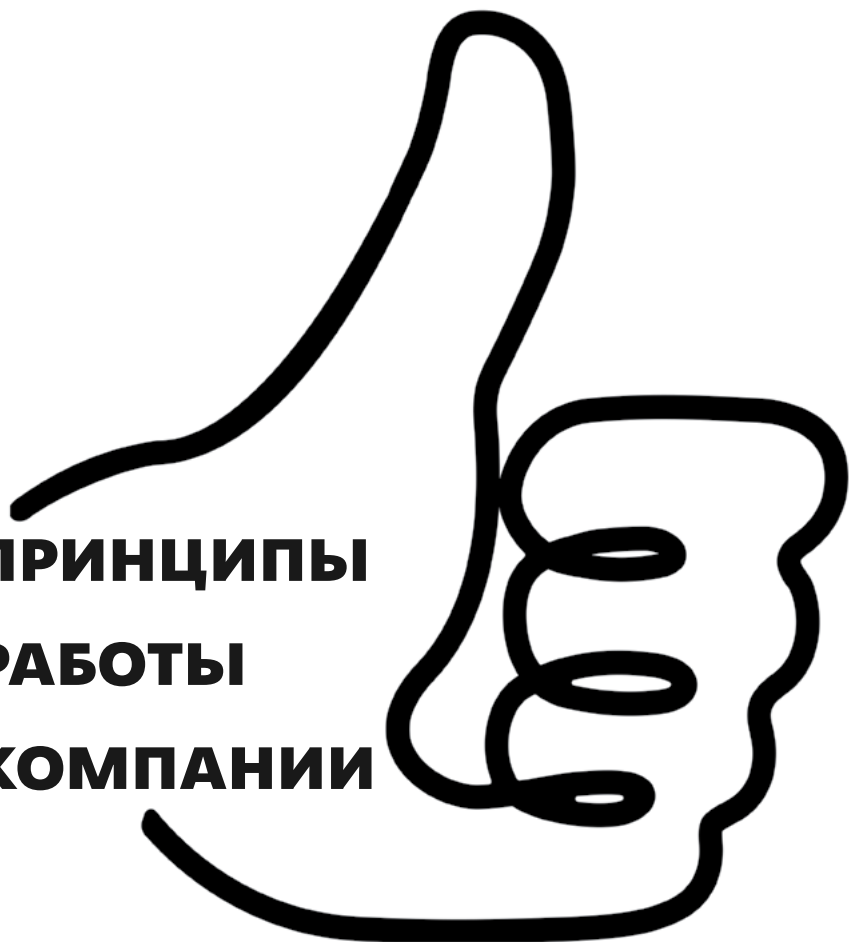
Каждый из них – звезда нашего телеканала.
Каждый заслуживает особого отношения.

Без наших передач город может превратиться в серый и неприветливый мегаполис.

Потому что мы – команда супергероев.

Мы любим вас, заботимся о вас и помогаем.

**ПРИНЦИПЫ
РАБОТЫ
КОМПАНИИ**



1. Всегда говори «Да!». Это – наш девиз
«Да!» – означает открытость, доверие и готовность к действию.

Качественный продукт – ДА, мы делаем это!
Лучший сервис – ДА, мы можем это!
Общение – ДА, мы любим это!

2. ХАЛВА.
Это главный метод управления.

Все очень просто:

Мы друг друга **Хвалим** и **Любим**.

Так мы включаем циркуляцию энергии с **большим положительным потенциалом** внутри нашей команды.

Если кто-то блокирует циркуляцию энергии в нашей схеме, мы **Валим** от него сами или **Валим** его, как в игре, удаляя с поля.

Так добро побеждает зло.

3.

Милые лица.

Это кодовое слово для «своих».

Мы окружаем себя ими.

Не забывай, что будешь видеть этого человека каждый день!

Это важно,

но

Гораздо важнее то, что сделать хорошее дело или достигнуть успеха можно только с теми людьми, которые тебе близки.

Обычно это те, кого хочется обнять.

Приятный бонус – мы всегда рады видеть друг друга.

4.

«Я» – это «мы».

Это нужно помнить.

Когда?

Принимая решения:

почему это важно для нас, а не для меня лично?

Начиная любое дело:

зачем и как делать это вместе?

Подводя итоги:

что можно сделать для нас в следующий раз?



Уровень счастья.

Это то, что нужно поддерживать.

Простые формулы:

счастливая улыбка = счастливый сотрудник

счастливый сотрудник = счастливый гость

счастливый гость = счастливый день

счастливый день = счастливая жизнь

счастливая жизнь = счастливый человек

счастливый человек = счастливая улыбка



Амортизация.

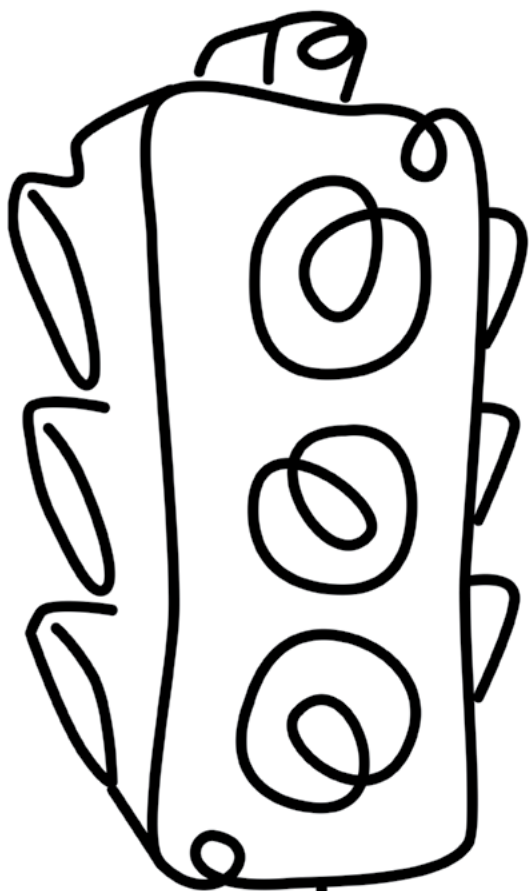
Это – метод решения конфликтов.

Немедленное согласие с доводами оппонента.

Метод подробно описан в книге

«Психологическое Айкидо», автор – Литвак М.Е.

Книга обязательна к прочтению и применению всеми сотрудниками.



ЧИСТО СВЕТОФОР

Это особый рейтинг чистоты, благодаря которому понятны проблемы каждой точки. Каждый из ста пунктов в списке маркируется одним из трех цветов: красный, желтый, зеленый.

Если у точки есть какие-то серьезные проблемы, мы видим красные отметки. Если все отлично – зеленые. Если нет особых замечаний, но и хвалить не за что – желтый цвет.

Обычно этим занимается наш специальный агент-ревизор – регулировщик светофора, но, как и в случае с дорожным движением, все его участники могут звонить на горячую линию, чтобы исправить ситуацию. То есть, посетители могут позвонить на наш единый номер и дать совет по уборке и ее качеству.

Если в списке большинство пунктов становятся красными – точка закрывается.

Желтый цвет заставляет внимательнее отнестись к некоторым вопросам.

Зеленый – повод для гордости.

Светофор – простой инструмент, на него нельзя обижаться или ждать особого отношения к кому-то.





ЛАЙФХАКИ

Ангелина:

Когда мою пол, сначала надеваю перчатки для продукции, потом резину. Они легче надеваются и снимаются (мой лайфхак).

В 19.00 закрытие, но я не спешу закрывать кассу. Пока мою оборудование и пол, есть возможность продать десерты.

Десерты меньше заветриваются, если их на ночь упаковывать в боксы. Ну, понятно, это – те десерты, которые по сроку реализации завтра ещё гуд.

Настя:

Не нужно пытаться делать несколько дел одновременно. Сосредоточенность на одном деле повышает качество работы, убирает чувство хаоса и спешки у гостей, тренирует навык.

Эмиль:

Если салфетки на кофемашину класть попой к себе, то их легче брать. Экономит 0.001 сек времени.

Если работать весь день с открытой дверью (окном), то касса будет больше.

Не выливай остатки молока из питчера, они вполне пригодны для американо с молоком.

Если у гостя крупная купюра или вообще нет денег с собой, угости его кофе, десертом, скажи: «Занесете завтра! Что Вы как неродной?». Занесут. Еще и чай кинут, и ходить будут всегда.

Не продавай продукцию, в качестве которой сомневаешься.

Не «впаривай», даже если очень надо.

Если гость просит добавить корицу в напиток, добавляй ее в эспрессо, так вкусней.

Все ягодные сиропы взбивай вместе с молоком, так они, скорей всего, не свернутся. а вообще я не рекомендую добавлять в капуч и латте ягодные и цитрусовые сиропы.

В запаре не спеши, сначала ставишь сэндвич, потом варишь кофе. Повтори. Запар не будет, последовательно: заказ за заказом.

Когда ты предлагаешь большой капучино и орешки или сироп в латте, твоя зарплата растет на 20%.

Старые кофемашины очень долго греются, имей ввиду.

Не отвлекайся на звонки и на чат в фейсбуках: сначала гости, потом – остальное. Даже, если там что-то невероятно важное.

Не уходи с рабочего места с 12:00 до 15:00. Сходи в туалет и поешь до или после этого времени.

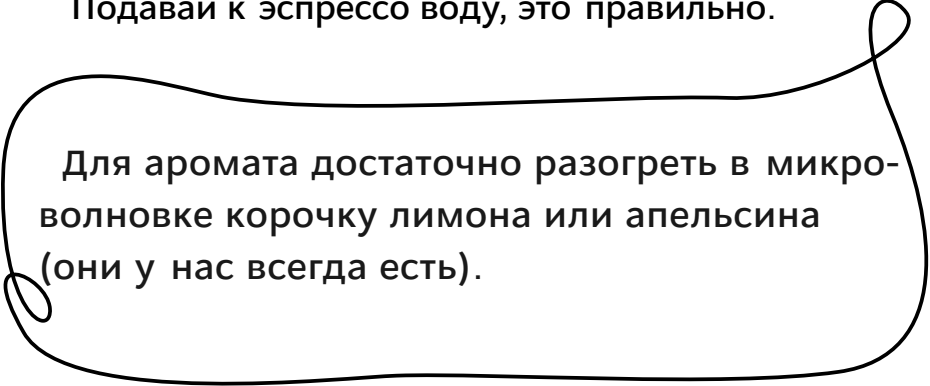
«Если работаешь на точках с хорошей проходимостью, открой сразу пачек 8 молока. это экономит время в пиковый час.

Накидай своей мелочи в банку с чаевыми. Так туда будут кидать больше.

Если видишь, что гость растерялся, ему нужно срочно помочь: надеть крышку, термочехол, показать где сахар и тд.

Таня Югова

Подавай к эспрессо воду, это правильно.



Для аромата достаточно разогреть в микроволновке корочку лимона или апельсина (они у нас всегда есть).

Даниил:

Если видишь недовольство гостя, прояви внимание, задай уточняющий вопрос, сделай подарок.

Если пришёл гость с крупной купюрой, а сдачи нет, угости его кофе.

Храни все сыпучие в банках, это презентабельно.

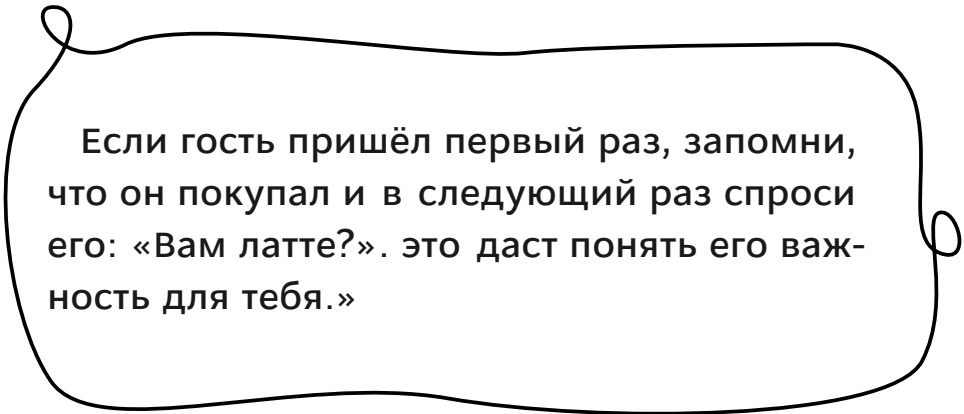
Открывай двери в магазин, это побуждает зайти к тебе.

Приучи себя искренне желать всем хорошего дня,

это генерирует вежливость.

Превосходи ожидания гостей, от этого хочется вернуться ещё раз.

Разбивай крупные цели на мелкие, а их ещё на более мелкие.



Если гость пришёл первый раз, запомни, что он покупал и в следующий раз спроси его: «Вам латте?». Это даст понять его важность для тебя.»

Алексей:

Банально: та же самая выкладка витрины. Допустим, на нижнюю полку мы кладем то, что все знают: например, наши эклеры. Гости знают, что у нас всегда есть эклеры. и знают, что они у нас обычно всегда внизу.

Выработался такой стереотип у людей во всех кофейнях – всякая мелочуха, вроде небольших печенек и тарталеточек – они наверху в углу. Люди их будут искать там. Если они стоят там, где они

должны – их видят.

Верхняя средняя полка, центральная часть – она обычно самая продаваемая. Там десерты видно лучше всего. Потом приезжает новинка, мы немножко делаем перестановку и выставляем все новинки именно туда.

Приветствуй и прощайся с гостями разными фразами, однообразность не привлекательна.

Денис Космос:

Начни день с улыбки для первого гостя, цепная реакция продлится целый день.

Подготовь магазин к работе с вечера, от трубочек в органайзере до стаканов на кофемашине. Утром просто включи гриль с кофемашиной и жди гостей, не отвлекаясь на организацию рабочего места.

Хочешь чтобы тебе сдавали смену на «пятёрку» – начни с себя. Подготовь всё сменщику, нарежь лимон, положи сахар с салфетками в органайзер и т.д. Позвони после закрытия и повыедай мозги 5 минут: расскажи что да как. Утром никто будить тебя звонками не будет.

В субботу или в воскресенье сделай конверты на месяц или 2 вперёд. Нарезь покупюрки. Удели 30 минут этому делу и будешь закрываться каждый день на 5 минут раньше.

Не говори гостям, что у тебя чего-то нет из товара. Скажи, что уже купили и только завтра будет. Закажи то, что хотел гость и отложи. Когда он придёт, скажи, что специально для него заказал этот товар. Гость обязательно купит, поймёт, что ты его ценишь и будет приходить к тебе чаще.

Смотри в интернете, на какие дни выпадают праздники, и заказывай продукции побольше. Люди будут искать, где купить вкусняшку.

Если ты в свой выходной, прогуливаясь по улице, увидел гостя, обязательно поздоровайся. не делай вид, словно не знаешь человека. Иначе ему будет неприятно приходить к тебе в кофейню.

Общайтесь с гостями, заводите с ними товарищеские отношения. Они будут приходить только к вам и приводить друзей.

Твоя работа – это твой второй дом. Ты на ней проводишь столько же времени, как у себя дома. Следи за чистотой, попробуй сделать перестановку, улучшай удобства. Ты будешь чувствовать себя уютно и гости тоже.

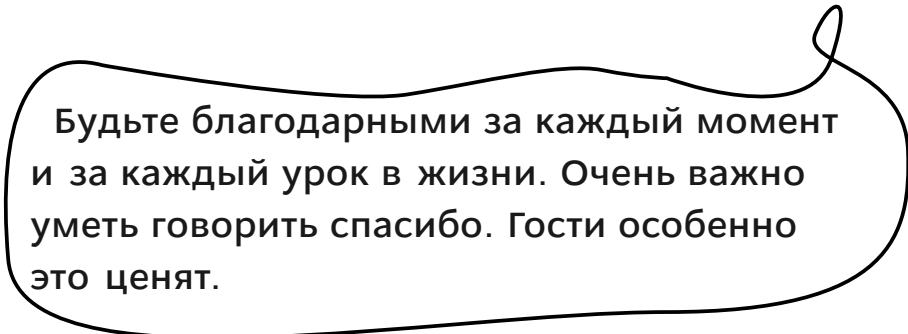
Дима:

Делаешь кофе, узнай: может еще кто-то ждет? у тебя мощности позволяют приготовить как минимум 3 кофе! Если примешь заказ, крайний гость не уйдет.

Настя Братешко:

Приходите на работу на 20 минут раньше. Настройтесь: закройте глаза, нарисуйте себе картинку хорошего рабочего дня.

Улыбка! Очень приятно улыбаться гостю и получать улыбку в ответ.



Будьте благодарными за каждый момент и за каждый урок в жизни. Очень важно уметь говорить спасибо. Гости особенно это ценят.

Делитесь своим мнением о продукции, рассказываете о вкусовых предпочтениях. Многим гостям интересно узнать ваше личное мнение.

Уделяйте внимание пожилым людям, они нуждаются в нашей заботе. Бабушки и дедушки – очень благодарные. Если вы им понравились, они будут ходить каждый день и рассказывать своим друзьям о самом вкусном хлебе и выпечке в «Чао!».

Предлагайте свою помощь: принесите ребёнку листочек и карандаши, налейте стаканчик водички или просто выслушайте историю из жизни. Вам не сложно, а для гостей это очень ценно.

И самое главное Любите и дарите Любовь.



**ДОМИК
НА ДЕРЕВЕ**

Домик для друзей на дереве. Давно вы были в таком? А мы здесь работаем.

То есть, мы работаем на работе, но чувствуем себя в таком маленьком домике, высоко на дереве, где нет взрослых, нет времени, нет забот.

Здесь можно есть печеньки на обед и изобретать новые напитки, здесь можно шутить и фантазировать. Можно вместе читать книжки и делиться друг с другом любимой игрушкой.

Когда мы приглашаем сюда гостей, они говорят: «Ой! Как у вас здорово!»

Они спрашивают: «Что это такое?»

Они удивляются: «А что, так разве можно?».

И нам очень радостно.

Приходите дружить!

ПРАВИЛА ЖИЗНИ

ДРУЗЕЙ

Ангелина:

Успевай подготовить все для начала рабочего дня. в 8.00 заходит первый гость, и никакой паники или хаоса.

Эмиль:

Научись играть в шахматы. Они учат думать наперед. Чем круче играешь в шахматы, тем лучше ты менеджер

Даниил:

Все что с тобой происходит, происходит по твоему желанию.

Саша Роев:

Никогда не жалею о том, что сделал, если в этот момент ты был действительно счастлив.

Алексей:

Будь собой, ты – личность.

Таня Югова:

Приветствуй «свое» «Чао!», приходя на работу, и прощайся, уходя.

Настя:

Радуйся мелочам. Жизнь одна и тратить её на огорчения не стоит.

Ира:

Учитесь абстрагироваться. Я тренировалась на своей громкой собаке, которую научилась не слышать, даже когда он лаяла под ухо. Примерно так же я отношусь к негативным событиям. Если я ничего не могу сделать в данный момент, то не думаю об этом.

Оля Гокова:

Не говори много, не мельтеши. Лучше один раз, но стоящее, чем много и беспонтово.

Алена:

Будьте благодарны, не относитесь ни к чему, как к должному. Вам никто и ничего не должен.

Денис Космос:

Повышай планку каждый день, ставь план на каждый день, живи сегодняшним днём, его больше не будет.

Виктория:

Уберите негативных людей из вашей жизни.

Аня Волкодав:

Не тратьте понапрасну свою жизнь, подражая другим. Будьте сами собой! Стремитесь к своей мечте!

Сергей:

Чаще обнимай родных тебе людей.

Алекс:

Не откладывай свои планы, если на улице дождь, сильный ветер. не отказывайся от мечты, если в тебя не верят люди. Нет недостижимых целей – есть высокий коэффициент лени, недостаток смелости и запас отговорок.

Дима:

Кузнечное ремесло: куй железо пока горячо, металл подается обработке при 1200 градусах.

Настя Быкова:

Всегда выбирай самый трудный путь-там нет конкурентов.

Ваня:

Всегда добивайся поставленных целей. Никогда нельзя опускать руки, даже когда тебя тяжело. Помни, никто кроме тебя не сделает этого.

Настя Братешко:

Новый день, это ещё одна возможность и ещё один шанс сделать счастливее себя и других.

Вовчик:

Иногда того, что не сказано просто не существует. не забывай говорить о своих эмоциях дорогим тебе людям. Часто мы заблуждаемся о том, что они сами обо всем догадываются

ИЩЕМ СВОИХ

Мы – лучший работодатель для молодежи в Симферополе.

Потому что:

- нам не важен опыт работы и образование
- мы даем востребованную профессию: бариста, кондитера, продавца
- мы обучаем с нуля
- мы помогаем делать карьеру
- мы учим зарабатывать деньги
- мы вдохновляем открыть свое дело

Нам нужны **«свои»** люди.

Это для меня! (=)

Это для меня! (=)

Это для меня! (=)

ТЫ ПОДХОДИШЬ НАМ, ЕСЛИ У ТЕБЯ ЕСТЬ ТРИ ГЛАВНЫХ КАЧЕСТВА:



ОТКРЫТОСТЬ

Свой: «Да», «Это интересно», «Как ваши дела?»

Чужой: «Нет», «Не знаю», «Вы кто?»



ТРУДОЛЮБИЕ

Свой: «Давайте сделаем это вместе», «Я научусь», «У меня все получится»

Чужой: «Это слишком сложно», «У меня нет времени», «Оставьте меня в покое»



САМОАНАЛИЗ

Свой: «Все зависит только от меня», «Нужно развиваться», «В жизни главное – люди»

Чужой: «Кругом враги», «Меня не ценят», «В жизни главное – деньги»

Мы постоянно ищем своих.

Вместе мы – сила.



Чао

ПОДВИГИ

Как мы добиваемся высокого качества продукта и настоящего искреннего сервиса?

Мы несем личную ответственность за то, что мы делаем.

Личная ответственность – базовый принцип успешного человека. Человека, который всегда будет действовать во благо ситуации и окружающих людей, потому что ему «не все равно».

Что делают люди, которым не «все равно»?

Ира Тищенко:

«Большую часть своей сознательной жизни я работаю в нашей сети. Сначала официантом, а теперь hr-менеджером. Во времена работы с гостями было очень много ситуаций, в которых мы предвосхищали ожидания в сервисе: во время дождя провожали под зонтиком до парковки, угощали комплиментами, помогали в организации трогательных моментов предложения руки и сердца, выступали в роли переводчиков для иностранных гостей при общении с местными жителями, танцевали и пели всем составом сотрудников. Таких случаев было очень много!

После того, как я сменила специфику работы, таких историй стало намного меньше, потому что я напрямую с гостями не контактирую. Стараюсь теперь предвосхищать ожидания сотрудников и соискателей. К примеру, все желающие у нас работать узнают о результате собеседования в этот же день, а не в течение месяца, как в других компаниях. Во время самого собеседования я задаю разные вопросы, чтобы лучше узнать человека как личность, а не сухие и шаблонные.

Из относительно недавнего было 2 ситуации с гостями:

Я стояла возле входа в магазин на набережной. Мимо проходили дедушка с внучкой. Малышка просила, чтоб дед ей купил что-то вкусненькое. К сожалению, в тот момент у него не было при себе денег, очевидно, он вообще не располагает финансами. Я купила нашего мишку, догнала их и подарила девочке. Приятно было смотреть, как обрадовалась она и с какой благодарностью со мной разговаривал дедушка.

Седьмого марта в одном из наших магазинов продавец был не в самом лучшем настроении. Чтоб как-то настроиться на волну позитива, я предложила ему поздравлять женщин с наступающим праздником сразу, как только они входят.

Конечно же, эффект был отличный! И женщины получали приятные слова, и продавец был одарен множеством улыбок и, конечно же, настроение стало совсем другим! Мы на этом не остановились и договорились, что 8 марта он купит парочку упаковок нашего беже, расфасует по 3шт и будет дарить всем девушкам и женщинам. Конечно, день прошёл на ура! И у продавца, и у его гостей.»

Михайлов Дима:

«Я и наш доблестный коллектив под руководством нашего любимого мастера, создали уютную обстановку, где каждый гость чувствует себя другом. Именно благодаря этому, мы познакомились с разными хорошими людьми, которые приобрели статус члена нашей большой семьи. Многие гости уже знают номера наших телефонов. К ним, например, относятся и работники аптеки напротив. Они не всегда могут отлучиться со своего рабочего места. Но они могут набрать кого-то из нас, и мы тут же доставим им вкусный кофе со свежеспеченным чаосом. у нас в этом случае нет никакой финансовой выгоды, мы не получаем чаевых. Но ведь нет ничего лучше: заходишь к ним, а в ответ получаешь искреннюю улыбку, благодарность.

И таких историй множество. Правда, я не знаю,

можно ли их отнести к разряду «героизма в области сервиса», но это то, что притягивает людей и доставляет им, пусть незначительную, но радость. Теперь я понимаю, что же во мне такого особенного: да, то, что я делаю все это искренне, с любовью к гостю! И все благодаря «Чао!» Спасибо, что помогаете мне развиваться!».

Эмиль:

«Ничего не предвещало беды, я работал на кассе, варил кофе, жарил сэндвичи, общался с гостями. Утром зашёл парень и забрал торт «Карамельный», который вчера заказала его мама. И тут началась история... это был не тот торт. Ему я должен был отдать торт «Нутелла». Я позвонил и сказал, что мы все перепутали, а он ответил что они его уже съели и очень довольны. И все, вроде, хорошо. Но! За карамельным тортом придет гостья, которая действительно его заказала, а у меня его нет. на помощь пришел Леха, который принес мне торт с ул.Турецкой. Мы поставили его в холодильник. Пришла Галина, купила торт. Все вопросы решены, все хорошо. Леша остался мне помочь, т.к. была ревизия. Через минут 40 раздался звонок. Это была Галина. Она очень была недовольна, у торта сегодня заканчивается срок

годности! Что делать? Я извиняюсь, говорю что до 19 часов мы все исправим: торт привезём. Узнал адрес... Теперь надо успеть. Леха остаётся один. Бегу к машине, еду на ул. Лермонтова 14, там хватаю свежий карамельный торт, занимаю у Андрея 500 рублей, так как оказалось, что денег совсем с собой нет, забегаю в соседний магазин, там покупаю букет цветов и еду по адресу... Минут 15 искал дорогу... Домофон... Галина очень недовольна... Поднимаюсь в лифте.. Звоню... Она открывает... Увидев что у меня в руках цветы, она расплылась в улыбке. Я вручил цветы, торт, заверил что и первый торт вкусный, подарил и его ей. Она была счастлива! Я бы мог отправить торт на такси. Это было бы дешевле, проще и быстрее, но Галина не была бы довольна. Моя глупая ошибка, дала шанс нашей компании выйти на новый уровень отношений с Галиной.»

КЛЯТВА

**Я, человек, который хочет
сделать мир лучше, торже-
ственно обещаю:**



Забота о госте:

Использовать свою работу для распро-
странения **дружелюбия** в городе.

Заботиться о каждом посетителе как
о своем лучшем **друге**. Если гость не дово-
лен – отменить заказ, переделать бес-
платно или угостить.

Проявлять **ДОБРОЕ** отношение, незави-
симо от того, в каком настроении нахо-
жусь сам.

Забота о продукте:

Относиться к хранению и приготовлению продукта с особо-ответственным отношением!

Заботиться о качестве продукции и свежести ингредиентов, контролировать сроки реализации, в случае сомнений – **выбрасывать!**

Готовить еду и напитки с **любовью**, как самому себе.

Забота об атмосфере:

Создавать и поддерживать уютную **атмосферу** в наших кафе.

Заботиться о чистоте и порядке, хорошей музыке и приятном общении. Конфликты решаются принципом **психологического айкидо**.

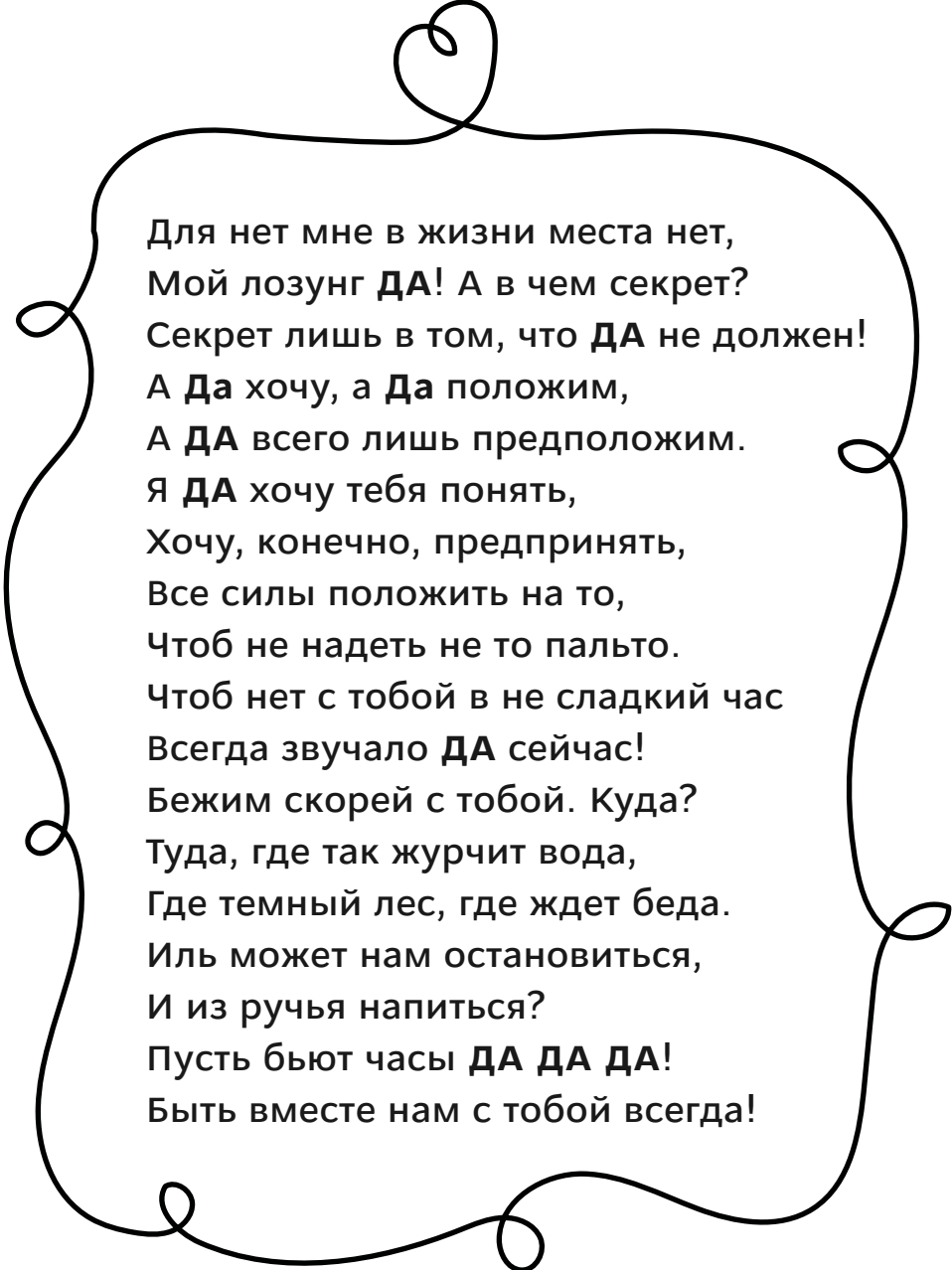
Каждый человек, которого я встречу сегодня, соприкоснется с **красотой** и **добротой**.



УРА! ТЕПЕРЬ ТЫ С НАМИ!

МЫ РАДЫ ТЕБЕ!

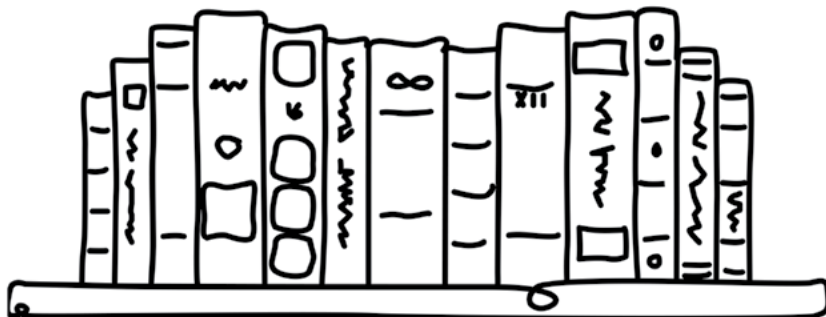




Для нет мне в жизни места нет,
Мой лозунг **ДА!** А в чем секрет?
Секрет лишь в том, что **ДА** не должен!
А **Да** хочу, а **Да** положим,
А **ДА** всего лишь предположим.
Я **ДА** хочу тебя понять,
Хочу, конечно, предпринять,
Все силы положить на то,
Чтоб не надеть не то пальто.
Чтоб нет с тобой в не сладкий час
Всегда звучало **ДА** сейчас!
Бежим скорей с тобой. Куда?
Туда, где так журчит вода,
Где темный лес, где ждет беда.
Иль может нам остановиться,
И из ручья напиться?
Пусть бьют часы **ДА ДА ДА!**
Быть вместе нам с тобой всегда!

Список рекомендуемых книг

- Михаил Литвак. «Психологическое айкидо»
- Максим Недякин «Искренний сервис. Как мотивировать сотрудников сделать для клиента больше, чем достаточно. Даже когда шеф не смотрит»
- Тони Шей «ДОСТАВЛЯЯ СЧАСТЬЕ»
- «Додо КНИГА» (book.dodopizza.info)
- Стивен Крови «7 навыков высокоэффективных людей»
- Говард Бехар «Дело не в кофе. Корпоративная культура Starbucks»
- Гринлиф Роберт «Слуга в роли лидера»



СОДЕРЖАНИЕ

ИСТОРИЯ

МИССИЯ

МИССИЯ.ПЕРВОИСТОЧНИК

ЦЕННОСТИ

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

АУДИТОРИЯ

ПРОДУКТ

ЛЮБОВНЫЙ ТРЕУГОЛЬНИК

ЦЕННОСТЬ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО РЕСУРСА

ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ КОМПАНИИ

ЧИСТО СВЕТОФОР

ЛАЙФХАКИ

ДОМИК НА ДЕРЕВЕ

ПРАВИЛА ЖИЗНИ ДРУЗЕЙ

ИЩЕМ СВОИХ

ПОДВИГИ

КЛЯТВА

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ КНИГ

