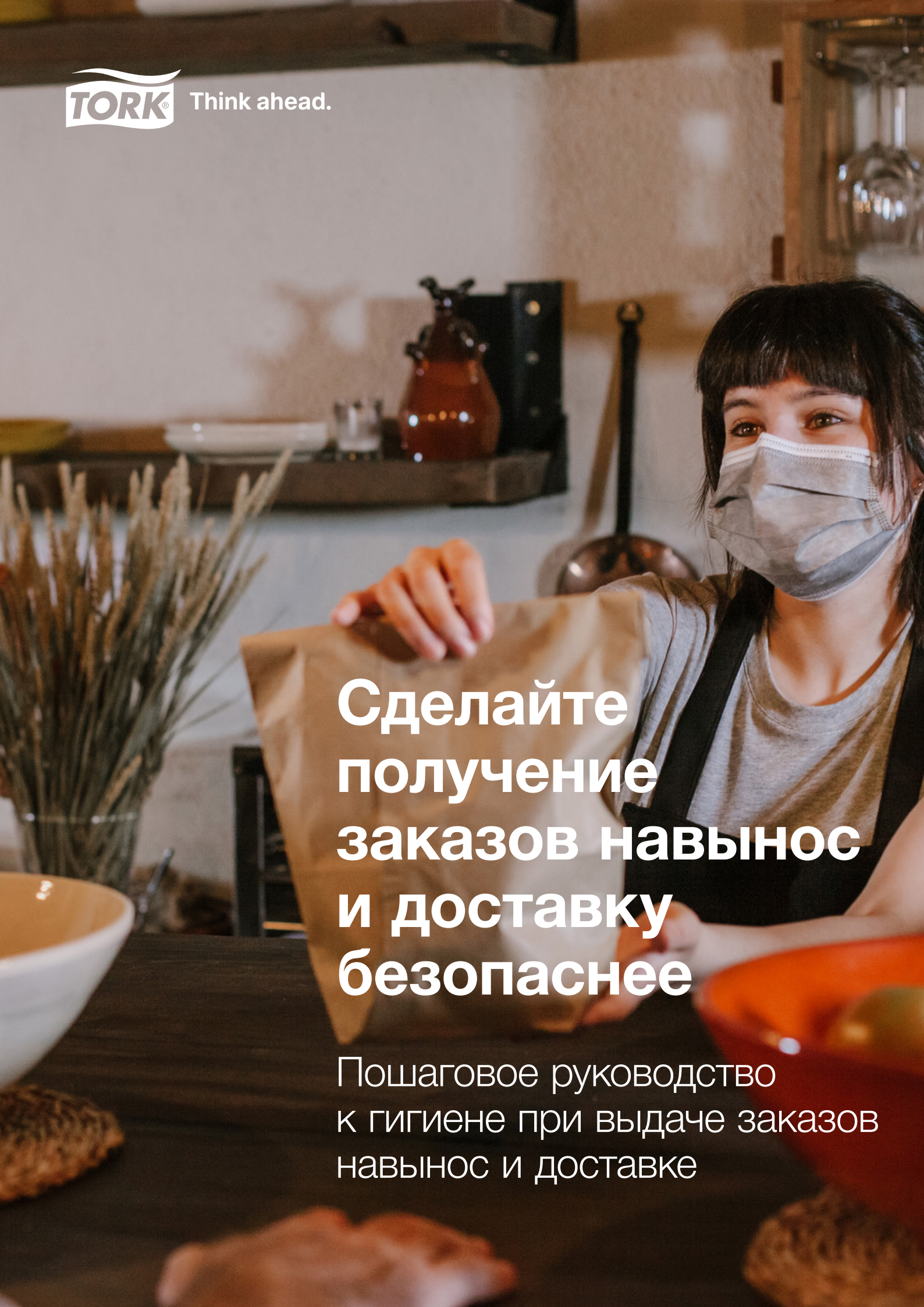




Think ahead.

A woman with dark hair and bangs, wearing a grey t-shirt and a black apron, is in a kitchen. She is wearing a grey surgical face mask and holding a brown paper bag. The background shows a kitchen counter with various items like a glass bottle, a bowl, and some dried herbs. The lighting is warm and indoor.

Сделайте получение заказов на вынос и доставку безопаснее

Пошаговое руководство
к гигиене при выдаче заказов
на вынос и доставке

Гигиена при выдаче заказов на вынос и доставке — от кухни до выдачи

Сейчас, когда клиенты все чаще берут заказы на вынос или заказывают доставку, операторы ресторанов увидели новые возможности, столкнулись с новыми трудностями при адаптации к новым условиям.

При доставке, выдаче заказов на вынос или обслуживании клиентов в автомобилях рестораны должны поддерживать высокий уровень гигиены для удержания клиентов и поддержания конкурентоспособности.

Tork — мировой лидер в области профессиональной гигиены — готов помочь в этом. В этом руководстве приводятся практические советы по поддержанию гигиены при обслуживании клиентов на вынос и доставке — от кухни до выдачи заказа.

60%

потребителей имеют более высокие ожидания от гигиены в ресторанах

«Как вы думаете, в каком из этих мест общего пользования ожидания от поддержания гигиены наиболее высоки?»
Опрос по COVID-19 в рамках инициативы Essentials, Essity за 2020–2021 гг.

ЭТАП 1

Поддерживайте гигиену на кухне и среди персонала

ЭТАП 2

Безопасно запечатывайте пакет с заказом на вынос

ЭТАП 3

Поддерживайте безопасность в зоне получения заказов

ЭТАП 4

Обеспечивайте безопасность при доставке

1 Поддерживайте гигиену на кухне и среди персонала

Персонал кухни в первую очередь отвечает за обеспечение пищевой безопасности.



«Кухня должна быть чистой и упорядоченной с позиции размещения предметов, отслеживаемости и нахождения персонала, и не только для выполнения санитарно-гигиенических требований, но также для создания эффективного рабочего процесса», — помощник шеф-повара, ресторан при отеле.

Вот четыре основных совета по поддержанию гигиены на кухне и среди персонала:

1. Эффективно соблюдайте правила гигиены рук

Убедитесь в том, что ваши работники знают, как и когда мыть руки. Персонал должен мыть руки водой с мылом и всегда высушивать их чистым бумажным полотенцем.

2. Обеспечьте посты для мытья рук необходимыми средствами

Проверяйте наличие на постах для мытья рук мыла и полотенца для рук в начале каждой смены. Это уменьшит количество перерывов и обеспечит соблюдение гигиены.

3. Обеспечьте проведение персоналом систематической уборки

Используйте чек-листы при проведении уборки. Каждый работник отвечает за уборку своего участка на протяжении смены.

4. Ограничивайте перекрестное заражение, используя цветное кодирование

Разделите ресторан на зоны с учётом рисков перекрёстного заражения. Назначьте цвет каждому участку и используйте этот цвет для разделочных досок и материалов для протирки. Никогда не перемещайте инструменты между участками и при замене рабочих станций всегда мойте руки.

2 Безопасно запечатывайте пакет с заказом навынос

Пакет для еды навынос — залог безопасной перевозки продуктов. А также возможность убедить гостей в высоком уровне гигиены в вашем заведении и сделать их лояльными клиентами.

Вот четыре основных совета для обеспечения безопасности пакета с заказом навынос:

1. Обращайтесь с упаковкой осторожно

Напоминайте персоналу не забывать о соблюдении гигиены при упаковке заказа навынос так же, как и при приготовлении пищи, — всегда поддерживайте надлежащую гигиену рук для сведения к минимуму риска перекрестного заражения.

2. Давайте гостям с собой средства гигиены

Обязательно кладите в пакеты с заказами навынос салфетки, влажные салфетки и другие соответствующие средства гигиены. Это особенно важно в автокафе, когда гости будут есть в дороге.

3. Добавляйте индивидуальное сообщение

Заверьте своих гостей в поддержании в вашем заведении гигиены, прикрепив на каждый пакет с заказом навынос сообщение с описанием мер по соблюдению правил гигиены. Эти шаги также можно описать на веб-сайте или в социальных сетях.

4. Используйте пакеты с контролем первого вскрытия

Заклейте пакет стикером, чтобы гости знали, что их заказ в целости и сохранности.



60%

потребителей чувствовали бы себя увереннее, если бы им предлагали влажные салфетки с дезинфицирующим средством или анти-септики

Источник: Datassential — из исследования, проведенного в США в мае 2020 года с участием 1000 респондентов.

Широкие возможности нанесения печати по индивидуальным требованиям

Нанесение печати — это эффективный способ подчеркнуть индивидуальность вашего заведения и привлечь внимание посетителей. Таким образом гигиена становится неотъемлемой частью впечатлений гостей. Это также способствует формированию лояльности у посетителей, делая ваше заведение приоритетным для клиентов и увеличивая шансы на повторное посещение!



3 Поддерживайте безопасность в зоне получения заказов

44%

участников проведенного в Великобритании опроса хотят, чтобы персонал использовал СИЗ

Источник: отчет UK Hospitality & CGA Future Shock, 7-й выпуск, Road to Recovery

В связи с более высоким уровнем осведомленности о гигиене сегодня еще важнее создавать и демонстрировать для гостей более высокий уровень гигиены. Ограничивайте риск, поддерживая гигиену, и количество людей в зоне выдачи заказов.

Вот четыре основных совета для создания безопасных условий в зоне выдачи заказов:

1. Управляйте разными типами трафика

Установите зоны для разделения мест ожидания размещения за столиком в ресторане и получения заказа. Используйте знаки для информирования гостей и курьеров о безопасном и удобном перемещении по ресторану.

2. Предоставляйте в зоне выдачи заказов средства гигиены

В пакет с заказом всегда необходимо класть соответствующие средства гигиены, но также обязательно предоставлять гостям и курьерам в зоне выдачи заказа, например, обычные и влажные салфетки и дезинфицирующие средства.

3. Демонстрируйте вашу гигиену и заботу о клиентах

Заметная и частая протирка поверхностей в зоне выдачи заказов указывает гостям на высокий уровень гигиены в заведении.

4. Предоставляйте гостям альтернативные варианты получения заказов

Дайте возможность гостям, приезжающим на машине, забрать заказ в отдельной точке или киоске на улице, чтобы им не надо было заходить в ресторан.



4 Обеспечивайте безопасность при доставке

Следите за тем, чтобы у курьеров при себе были нужные средства соблюдения гигиены на каждом этапе до завершения доставки.



Вот три основных совета для обеспечения безопасности при доставке заказов:

1. Выдавайте курьерам средства гигиены, которыми они могут воспользоваться по дороге

Предлагайте курьерам дезинфицирующие средства, влажные салфетки и маски для лица в дорогу, чтобы они могли соблюдать гигиену при доставке заказов. Об этом также можно рассказывать на вашем веб-сайте.

2. Следите за соблюдением курьерами гигиены

При работе со сторонней службой доставки рассмотрите их политику безопасной доставки продуктов питания, так

как они будут представлять вашу компанию и ваш бренд.

3. Предлагайте бесконтактную доставку

Предлагайте гостям бесконтактную доставку, онлайн-оплату и отправку текстовых уведомлений или звонок при доставке заказа вместо его вручения лично.

35–55%

потребителей в Европе намерены чаще заказывать доставку еды в будущем

Источник: Reimagining European restaurants for the next normal — McKinsey, август 2020 г.

Иными словами, вы можете в 4 этапа сделать выдачу заказов навынос и доставку более безопасными для поддержания высокого уровня гигиены в процессе:

ЭТАП 1 Поддерживайте гигиену на кухне и среди персонала



ЭТАП 2 Безопасно запечатывайте пакет с заказом навынос



ЭТАП 3 Поддерживайте безопасность в зоне получения заказов



ЭТАП 4 Обеспечивайте безопасность при доставке



Почему Tork?

У Tork есть средства гигиены, необходимые вам для более безопасной выдачи заказов навынос и доставки на всех этапах — от кухни до передачи клиенту: мыло, диспенсеры с бесконтактной подачей салфеток и полотенец, а также протирачные материалы и возможность печатать ваше лого на салфетках.

Мы работаем для того, чтобы помочь вам

Мы надеемся, что, следуя советам в этом руководстве, вы сможете поддерживать высокий уровень гигиены в своей деятельности.

Если вы хотите узнать больше о наших самых популярных продуктах и услугах, свяжитесь с местным дистрибьютором или сотрудниками отдела продаж Tork.

www.tork.ru
+7 (495) 967 33 67

 **essity** Tork — бренд Essity