RAPORT Z AUDYTU JAKOŚCI OBSŁUGI I SPRZEDAŻY

Data audytu: 18.04.2026 r.
Identyfikator audytu: SCS/GAS/2026/04/18/001

Spis treści

I. Metryka Badania
II. Podsumowanie Wyników
III. Kluczowe Wnioski
IV. Szczegółowa Karta Oceny i Chronologia
V. Rekomendacje dla Kadry Kierowniczej

RAPORT Z AUDYTU JAKOŚCI OBSŁUGI I SPRZEDAŻY

Agencja SCS (Secret Customer Services) | Poufne

I. Metryka Badania

- **Lokal audytowany:** Restauracja & Bistro „Przykładowa”
- **Data i godzina audytu:** 18.08.2026 r., godz. 18:45 – 20:05
- **Czas trwania wizyty:** 1 godzina 20 minut
- **Liczba audytorska:** 2 osoby (profil: para 30+, obiadokolacja)
- **Obłożenie lokalu:** ~65% sali głównej (średnie natężenie ruchu)
- **Obsługujący kelner:** Kelner M. (identyfikator na koszuli)
- **Identyfikator audytu:** SCS/GAS/2026/08/042

II. Podsumowanie Wyników

Lp.	Kategoria	Maks. pkt	Uzyskane	Wynik %	Ocena
1.	Pierwsze Wrażenie i powitanie	15	15	100%	Wzorowy
2.	Czystość i estetyka sali/toalet	20	18	90%	Bardzo dobry
3.	Znajomość menu i doradztwo	20	14	70%	Wymaga poprawy
4.	Techniki sprzedaży	25	6	24%	**Krytyczny**
5.	Czas serwisu	20	19	95%	Wzorowy
6.	Finalizacja i pożegnanie	15	12	80%	Dobry
	WYNIK ŁĄCZNY	**115**	**84**	**73%**	**POZIOM ŚREDNI**

III. Kluczowe Wnioski

1. Główne atuty:

- Wzorowy czas powitania: kontakt wzrokowy i podejście do stolika w 12 sekund.
- Bardzo wysoka jakość dań kuchennych, odpowiednia temperatura serwisu.
- Sprawna rotacja brudnego szkła i talerzy w trakcie posiłku.

2. Obszary do poprawy:

- Brak aktywnego up-sellingu.
- Pasywna postawa kelnera: brak propozycji aperitifu na start (start bez napojów).
- Brak rekomendacji win oraz dodatków płatnych do dań głównych.
- Całkowite pominięcie oferty deserowej i kawowej po zakończeniu dań głównych.

3. Szacowana strata na audytowanym stoliku:

- Niezamówiony aperitif (2x Prosecco): ~44,00 zł
- Brak dodatków premium (np. frytki truflowe, sos): ~18,00 zł
- Brak deseru i kawy (2x deser + 2x kawa): ~62,00 zł
- SZACUNKOWY NIEZREALIZOWANY OBRÓT: ~124,00 zł / 1 stolik

IV. Szczegółowa Karta Oceny i Chronologia

1. Powitanie i pierwsze wrażenie

- Czy obsługa powitała gości w ciągu pierwszych 30 sekund? **TAK (ok. 12 s)**
- Czy kelner podszedł i wskazał/zaproponował stolik? **TAK**
- Czy menu zostało podane w ciągu 2 minut od zajęcia miejsc? **TAK (1 min 15 s)**
- *Uwagi:* Kelner uśmiechnięty, w czystym fartuchu firmowym, postawa otwarta.

2. Przyjęcie zamówienia i techniki sprzedaży

- Czy zaproponowano napoje / aperitif na start przed zamówieniem dań? **NIE** *(Kelner czekał w milczeniu na decyzję)*.
- Czy kelner potrafił wskazać składniki i alergeny w zupie dnia? **TAK** *(Prawidłowo wyjaśnił obecność selera i glutenu)*.
- Czy podjęto próbę up-sellingu (np. większa porcja, dodatki premium, rekomendacja wina)? **NIE** *(Zamówiono 2x Danie Główne; brak propozycji dodatków takich jak frytki, dodatkowa sałatka czy sos)*.
- Czy kelner powtórzył złożone zamówienie przed odejściem od stolika? **TAK**.

3. Jakość dań i czasy serwisu

- Czas podania napojów chłodzących: **3 minuty**.
- Czas podania przystawek: **11 minut**.
- Czas podania dań głównych: **22 minuty**.
- Czy kelner podszedł z pytaniem kontrolnym (*„Czy wszystko Państwu smakuje?”*) po 2–3 kęsach? **TAK** *(W 4. minucie od podania dania)*.
- Czy brudna zastawa po przystawkach zniknęła przed podaniem dań głównych? **TAK**.

4. Czystość, toalety i strefa gościa (90%)

- Czystość stolika, sztućców, szkła: **Bez uwag (10/10)**.
- Stan toalety (godz. 19:30): Mydło i papier obecne, podłoga czysta, brak ręczników papierowych w jednym z podajników.

5. Zakończenie serwisu, rachunek i pożegnanie (80%)

- Czy po zabraniu talerzy po daniu głównym zaproponowano deser / kawę / herbatę? **NIE** *(Zabrano talerze bez słowa o deserach)*.
- Czas oczekiwania na przyniesienie rachunku: **1 min 40 s**.
- Czy wydano poprawny paragon fiskalny przed płatnością kartą? **TAK**.
- Czy personel podziękował za wizytę i zaprosił ponownie? **TAK**.

V. Rekomendacje dla Kadry Kierowniczej

1. **Wdrożenie schematu „Krok po Kroku” w karcie dań:** Zobowiązanie kelnerów do zadania pytania o napój startowy w pierwszych 90 sekundach.
2. **Trening up-sellingu (Technika wyboru alternatywnego):** Zamiast pytania: *„Czy coś do picia?”*, uczyć zwrotu: *„Do tego steka polecam nasz domowy sos z zielonego pieprzu lub kieliszek wytrawnego Primitivo – na co ma Pan ochotę?”*.
3. **Zasada „Drugiego Rachunku”:** Wprowadzić bezwzględny nawyk wręczania menu deserowego w momencie sprzątania stolika po daniu głównym, zamiast natychmiastowego pytania o rachunek.