Речевой модуль кассира при оформлении заказа на кассе

Обновлено: 01.10.2026, 14:44

1. Встреча гостя

Когда гость подходит к кассе, кассир обязательно здоровается. Клиент — в приоритете. Нельзя игнорировать гостя и продолжать заниматься другими делами.

— Здравствуйте! Вы уже знаете, что хотите заказать?

Если гость ещё выбирает:

— Вы можете взять меню и посмотреть. Если нужна помощь — я вам подскажу.

2. Помощь с выбором

Если гость просит помочь, сначала уточняем его предпочтения, затем предлагаем 2–3 подходящие позиции.

Если выбирает роллы

— Какие роллы вам больше нравятся: оригинальные, запечённые или темпурные?

— С чем предпочитаете: с курицей, лососем, мидиями или креветкой?

После уточняющих вопросов:

— Тогда могу предложить ___, ___ или ___.

Не перечисляем всё меню сразу. Если гость сомневается между позициями, коротко объясняем разницу и помогаем выбрать.

Если выбирает пиццу

— Какую пиццу больше любите: мясную, с курицей, с морепродуктами или сырную?

или

— Хотите что-то классическое или попробовать что-нибудь поинтереснее?

После ответа предлагаем 2–3 подходящие позиции:

— Тогда могу предложить ___, ___ или ___.

3. Принимаем заказ

Уточняем необходимые параметры: размер, количество, вариант блюда.

— Какой размер пиццы выберете?

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

4. Предлагаем дополнение

Предлагаем одно подходящее дополнение к заказу.

— К заказу добавить напиток?

— К пицце добавить соус?

— Добавить картофель фри?

— Добавить десерт?

Если гость отказался, не продолжаем настойчиво перечислять другие позиции.

5. Если в заказе есть роллы

Соевый соус, имбирь и васаби оплачиваются отдельно.

— К роллам добавить соевый соус, имбирь или васаби?

6. Бонусы

— Подскажите, пожалуйста, ваш номер телефона для начисления и списания бонусов.

Если есть бонусы:

— У вас есть ___ бонусов. Списать?

7. Приборы для роллов

— Вам палочки или вилку?

Палочки — бесплатно. Вилка — платно.

Если гость выбирает вилку, озвучиваем стоимость до добавления в заказ.

8. Проверка заказа

— Вы заказали: [перечислить блюда, размеры, количество и дополнения].

— Всё верно?

— Сумма заказа ___ рублей.

9. Оплата

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

— Картой или наличными?

10. После оплаты

Озвучиваем номер заказа и ориентировочное время готовности.

Пицца или роллы

— Ваш номер заказа ___. Ориентировочное время готовности — 10–15 минут. По готовности номер высветится на экране.

Только напитки

— Ваш номер заказа ___. Ориентировочное время готовности — до 5 минут. По готовности номер высветится на экране.

Большой заказ

— Ваш номер заказа ___. Ориентировочное время готовности — 15–20 минут. По готовности номер высветится на экране.

Если фактическая загрузка кухни выше обычной, кассир озвучивает реальное время ожидания.

11. Выдача заказа

— Приятного аппетита!

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна