

## PROVOZNÍ DESATERO (STD, SOP, ND)

profi přístup k práci, co dává smysl

### 1. DOCHVILNOST

Vždy a všude chodte včas, ideálně o pár minut dříve.  
Pokud fakt nestiháte, dejte vědět manažerovi střediska co nejdříve.

### 2. PROFESIONÁLNÍ VZHLED

Do práce chodte v čistém a předepsaném oblečení s patřičnou obuví, ostříhaní, oholení a umytí.  
Před příchodem hostů mějte vždy kompletní pracovní outfit – kravatu, zástěru a jmenovku.  
Váš vzhled je součástí firemní kultury a důvěryhodnosti. Vše najdete v dokumentu „[Dress code](#)“

### 3. ZÁKLADY PRAVIDLA CHOVÁNÍ

Do práce chodte v dobré náladě a soustředění – kolegové i klienti to poznají.  
Mobil nechte v kapse, pokud zrovna neřešíte pracovní úkoly.  
Každého klienta pozdravte a poděkujte mu — je to základ profesionální komunikace (must – have).

### 4. TÝMOVÁ SPOLUPRÁCE, JSEM JEDEŇ TÝM

Chovejte se ke kolegům i všem zaměstnancům divadla s respektem, buďte na sebe milí. Podporujte nové členy týmu, sdílejte zkušenosti a pomáhejte tam, kde je to potřeba. Týmová atmosféra ovlivňuje kvalitu služeb.  
Chovejte se tak, jak chcete, aby se ostatní chovali k vám.

### 5. ODBORNOST, RŮST A PROFESIONALITA

Pracujte na svých dovednostech. Účastněte se školení a vzdělávání.  
Dobrá znalost procesů a produktů vám umožní poskytovat kvalitní služby a posouvat se dál.  
Čím víc toho víte o našich produktech, tím lépe poradíte klientům a tím rychleji poroste váš plat.  
Spokojený host = dobře odvedená práce  
Dodržuj interní pravidla, manuály a školení. V případě nejasností se obrať na manažera provozu.

### 6. PRÁCE V TICHOSTI

Během představení je nezbytné pracovat v maximální tichosti. V divadle je vše dobře slyšet.  
Diváci musí mít možnost nerušeně sledovat program – hluk z baru je nepřijatelný.

### 7. ZÁKAZNÍK NA PRVNÍM MÍSTĚ: NÁŠ ZÁKAZNÍK JE NÁŠ PÁN

Host je vždy prioritou. Spokojený host je vizitka vaší dobré práce.  
Budte vždy milí, usmívejte se a neváhejte poradit. Každého to potěší a vždy to vždy ocení.  
Ke každému zákazníkovi přistupujte s respektem, ochotou, pokorou a úctou.

### 8. PRÁCE S HOTOVOSTÍ A POKLADNOU

Před i po směně si pečlivě překontrolujte stav pokladny.  
Pokud opouštíte bar, hotovost vždy zabezpečte proti krádeži.  
Vše poctivě markujte a ke každé platbě (i kartou) automaticky vydejte účtenku.  
Hotovost vracujte pečlivě, přesně a bez chyb.

### 9. RYCHLOST, EFEKTIVITA, PRODEJNÍ DOVEDNOSTI A REZERVACE

Pracujte rychle, efektivně a přesně. Rychlost je velmi důležitá součást vaší práce (hlavně o přestávce představení).  
Dobrá příprava a pořádek na pracovišti zvyšují efektivitu (vše na svém místě, předlívání nápojů a podobně)  
Extrémně důležitou součástí prodeje je nabízení rezervací.  
Nebojte se aktivně komunikovat a nabízet doplňkové produkty, které mohou klientovi pomoci a zvyšují tržbu.  
Produkty podávej v ideální teplotě a v přesném množství. (Postupujte podle dokumentu „[Sortiment](#)“)

### 10. ÚKLID A PŘEDÁNÍ PRACOVIŠTĚ

Po směně zanechte pracoviště čisté a připravené pro další kolegy.  
Uklizené prostředí je vizitkou profesionality a respektu k týmu.  
Nezapomeňte zapsat odpisy a třídit odpad.  
Vše uklidte na své místo, umyjte nádobí, vyleštete skleničky, umyjte celý bar a všechny bistro stoly.  
Předávejte své místo v takovém stavu, v jakém byste ho sami chtěli druhý den najít.  
Postupujte podle dokumentu „[Denní úklid](#)“

Za dodržování výše uvedených pravidel Vám děkujeme, vedení společnosti.