

## ТРЕНИНГ ЧЕРЕЗ СЕРВИС - К ПРОДАЖАМ

### О ПРОГРАММЕ:

Тренинг Через Сервис к Продажам – это программа, посвящённая прикладным инструментам работы официантов, барменов и других сотрудников, отвечающих за предложение гостям блюд и напитков. Общение с гостем – их ключевая обязанность и использование разных приёмов, весьма облегчает выполнение этой цели.

### ДЛЯ КОГО БУДЕТ ПОЛЕЗНА ПРОГРАММА:

- Официанты, бармены - смогут получить понимание психологии гостей, инструменты эффективного «чтения» гостей и приёмы продаж, позволяющие им помочь гостям с выбором блюд и напитков, узнать правила решения конфликтных ситуаций.
- Менеджеры зала – получат понимание принципов общения с гостями в зале для повышения лояльности гостей, решения конфликтных ситуаций и способы увеличения гостевого потока в своё заведение.

### ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРОГРАММЫ:

Общее количество часов:

Базовая версия – 8 часов = 5 часов (часть для официантов) + 3 часа (часть для менеджеров -администраторов, управляющих)

Можно добавить в программу дополнительные модули – каждый модуль 1,5 часа.

Количество участников на 1 тренинге – от 6 до 20 человек.

### Описание тренинга «ЧЕРЕЗ СЕРВИС – К ПРОДАЖАМ»

#### Часть для официантов.

##### Модуль 1. Ресторанный бизнес сегодня.

- Современные тренды и нюансы. Как происходит развитие.
- Роль официанта и бармена в процессе обслуживания гостей.
- Личные и профессиональные качества необходимые сотрудникам ресторана.

##### Модуль 2. Сотрудники и гости

- Ожидания сотрудников от работы в ресторане
- Клиенты или гости. В чём разница?
- 4 Цели приходы гостей в ресторан.
- Психология гостей. Поведение в общественных местах.
- Ожидания гостей от посещения ресторана. Точки впечатления.
- Платиновое правило обслуживания.

##### Модуль 3. «Чтение» гостей

- Принципы «чтения» гостей»



- ✚ Специфика обслуживания разных гостей, согласно платиновому правилу.
- ✚ Предотвращение и решение конфликтных ситуаций с гостями. Правило «LAST».

#### Модуль 4. Работа и приёмы продавца

- ✚ Различия между продавцом и «приёмщиком» заказа. «Плюсы» работы продавца
- ✚ Основные приёмы продаж в ресторане.
- ✚ Меню – основной инструмент мерчендайзинга.
- ✚ Различие между понятиями «ненавязчивое предложение» и «впаривание»

### Часть для администраторов.

Вторая часть тренинга посвящена вопросам операционного руководства работой официантов во время смены. Эта часть тренинга проводится для управленческого состава ресторана - администраторов, менеджеров, управляющих. Цель - составить вместе с менеджерами план дальнейшего внедрения и использования необходимых инструментов управления для повышения продаж и привлечения большего количества гостей в заведение.

- ✓ ПЛАНИРОВАНИЕ
  - SMART
  - План действий
  - Делегирование
- ✓ ТОЧКИ ВПЕЧАТЛЕНИЙ
  - Диссонансы для гостей, как от них избавляться
  - Мерчендайзинг в зале
- ✓ ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ГОСТЯМИ
  - Лояльность гостей (лестница лояльности)
  - Визит к столу
  - Соц. сети
- ✓ РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ
  - Правила решения конфликтных ситуаций с гостями
  - Конфликтные ситуации между сотрудниками
- ✓ МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ
  - Обратная связь
  - Способы мотивации
  - Обучение в процессе работы
- ✓ ДИСЦИПЛИНАРНАЯ ПОЛИТИКА
  - Принципы позитивной дисциплинарной политики
  - Правила и процедуры (примеры из практики)
  - Применение дисциплинарных процедур в жизни

### Дополнительные модули для официантов (каждый по 1,5 часа).

1. Этикет и правила обслуживания гостей. Большие столы. Работа с детьми.
2. Расстановка приоритетов в работе. Повышение эффективности обслуживания. Обработка приоритетов.
3. Санитарные нормы и правила. Правила безопасности работы в зале.
4. Работа в команде. Принципы построения команды. Поиск компромисса и передача информации в команде. Этапы формирования команды.

