



тренинг

ЧЕРЕЗ СЕРВИС К ПРОДАЖАМ

БАРНАУЛ

25 ОКТЯБРЯ

конференц-зал, гостиницы "Центральная"

в рамках



ДЕЛОВОЙ ФОРУМ | 2011

ПРОДУКТИВНЫЙ БИЗНЕС

Контакты организаторов:

tatiana@altfair.ru

dkd.altfair@gmail.com

tel/fax (+7 3852) 65-88-44

медом намажем! для Вас!

О RESTTEAM

Более 10 лет тренеры команды RESTTEAM специализируется на оказании тренинговых и консультационных услуг компаниям, работающим в сфере ресторанного бизнеса. Практические отраслевые семинары, а также консалтинговые проекты регулярно проводятся в 25 городах России, Украины, Белоруссии, Казахстана и Латвии.

Корпоративными заказчиками услуг были и остаются ведущие ресторанные компании страны. Специализация компании и профессионализм работающих в RESTTEAM сотрудников, позволяют нам успешно осуществлять проекты для лидеров российского рынка. Мы знаем и любим бизнес, с которым работаем, именно это служит залогом доверия к нам со стороны наших партнеров. Со дня основания RESTTEAM заказчиками услуг были и являются как небольшие рестораны, так и всеми известные ресторанные сети, а также международные отельные бренды

ТРЕНИНГ «ЧЕРЕЗ СЕРВИС К ПРОДАЖАМ»

Программа «ЧЕРЕЗ СЕРВИС К ПРОДАЖАМ» - это уникальный тренинг RESTTEAM для директоров, управляющих и менеджеров ресторанов, которые стремятся повысить уровень работы сотрудников непосредственно контактирующих с гостями - официантов, барменов и хостесс.

В основе этой увлекательной однодневной программы – нацеленность на отработку индивидуальных навыков обслуживания Гостей, а также основные приёмы продавца для сотрудников зала ресторана. Но и моменты связанные с «чтением» Гостей и отработка приёмов продаж рассматриваются не как самоцель, а как технологии необходимые для передачи своим сотрудникам.

Научите своих официантов продавать и они повысят выручку, помогите им научиться «читать» ваших Гостей и ваш ресторан будет полон радостных и улыбающихся лиц! Хотите? Тогда этот тренинг для вас!

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРОГРАММЫ И КОЛИЧЕСТВО УЧАСТНИКОВ:

Общее количество часов – 8
Время проведения – 1 день с 10:00 до 18:00
Количество учебных часов – 6,5



ПРОГРАММУ ПРОВОДИТ



Константин Кислов

Тренер – консультант компании **Restteam**.

В ресторанном бизнесе более 8 лет.

Начинал с рядовых позиций в крупной ресторанной компании России, управлял коллективами в ресторанах Москвы различного формата и категорий. Участвовал в открытии 2-х ресторанов в Москве. Большой опыт в области анализа операционной деятельности ресторанов и других предприятий общественного питания.

Выступал в качестве спикера на различных российских и международных конференциях с докладами и мастер-классами.

Участвовал в открытии 2-х ресторанов в Москве.

Персонально участвовал в подготовке более чем 500 сотрудников ресторанов.

описание тренинга «**ЧЕРЕЗ СЕРВИС К ПРОДАЖАМ**»

Модуль 1. Ожидания сотрудников

В данном модуле рассматриваются причины, которые заставляют рядовых сотрудников работать в ресторане. Для того чтобы ожидания сотрудников от работы оправдались ресторан, в котором они работают должен быть максимально идеальным. Какой ресторан рядовые сотрудники считают идеальным, для реализации своих ожиданий, выявляется так же в ходе прохождения модуля. Как руководители ресторанов и кафе могут использовать мотивы своих сотрудников в процессе управления персоналом.

- ✓ Ожидания сотрудников от работы в ресторане.
- ✓ Представление о том, каким должен быть ресторан, чтобы ожидания сотрудников оправдались.

Модуль 2. Качества эффективного сотрудника

Для того чтобы сделать ресторан идеально подходящим к условиям выполнения ожиданий от работы, одного желания мало – необходимо ещё и обладать определённым набором качеств, как профессиональных, так и личных: приверженность аксиоме «Гость всегда прав», понимание специфики работы официанта именно в умении общаться и формулировать свои мысли, понимание того, что чаевые не являются чем то «само собой разумеющимся». Как привить своим сотрудникам эти и другие профессиональные качества рассматривает модуль 2.

- ✓ Понимание товара и рынка.
- ✓ Понимание специфики работы.
- ✓ Личные качества.
- ✓ Понимание гостя
- ✓ Навыки предложения/обслуживания.

Модуль 3. Ожидание гостей

В этом модуле рассматриваются ожидания, с которыми Гости приходят в ресторан. Как необходимо обслуживатьGuestей, удовлетворяя их ожидания. Почему плохи двойные стандарты и к каким последствиям это приводит. Ведь именно руководители чаще всего являются инициаторами двойных стандартов: либо провоцируя их, либо закрывая глаза на их использование сотрудниками.

- ✓ С какими ожиданиями приходят Гости в ресторан
- ✓ Платиновое правило обслуживания Guestей
- ✓ Каким должен быть ресторан, чтобы ожидания гостей оправдались
- ✓ Стандартам – да, двойным стандартам – нет!

Модуль 4. Характеристики типов гостей

Удовлетворить ожидания Guestей, а тем более их предвосхитить, возможно только тогда, когда известны и понятны приёмы «чтения» Guestей. В данном модуле приводится один из вариантов такого чтения – Типология Guestей. А также рассматриваются ролевые модели общения с Guestями в зависимости от типа, к которому мы определили Guestя. Помимо самой типологии мы рассмотрим техники отработки с официантами и барменами «чтения» Guestей, использования правильных моделей общения и продаж.

- ✓ Характеристика четырёх типов гостей.
- ✓ Определение типа гостя в ресторане
- ✓ Определение собственного типа.

Модуль 5. Работа и приёмы продавца

Модулем 5 начинается вторая часть тренинга, посвящённая продажам. Рассматриваются принципиальные отличия официанта-продавца, от официанта-приёмщика заказа. Разбираются показательные моменты работы приёмщика заказа, как негативной модели официанта: постоянная «запара», начало обслуживания с вопроса «Вы уже готовы сделать заказ?», деление Гостей на «дорогих» и «дешёвых» и многое другое. В качестве показательных моментов работы официанта как продавца выступают «приёмы продавца». 17 Приёмов продаж не только тщательно рассматриваются, но и отрабатываются навыки по их использованию при обслуживании Гостей.

Как известно, если директор или менеджер ресторана не может показать на личном примере эффективность использования приёмов продаж, то его не воспримут сотрудники как ролевую модель, а значит процесс обучения и работы официантов и барменов будет сложнее и дольше. Поэтому в Модуле 5 все главные приёмы продаж отрабатываются всеми участниками не зависимо от «званий и почестей» - директор, управляющий и т.п.

В данном модуле помимо самих приёмов продаж будут рассмотрены технологии отработки и контроля использования этих приёмов, способы мотивации сотрудников использовать полученные знания и навыки.

- ✓ Различия между продавцом и приёмщиком заказа.
- ✓ «Плюсы» работы продавца.
- ✓ Основные приёмы продавца.
- ✓ Отработка и контроль использования приёмов продаж
 - Собрания смены
 - Конкурсы и соревнования
 - Статистика продаж
- ✓ Различие между понятиями «ненавязчивое предложение» и «впаривание».
- ✓ Возможности для продажи.
- ✓ Что предлагать, когда и как.

Модуль 6. Разрешение конфликтных ситуаций

Конфликтные ситуации в ресторане случаются всегда и везде. В данном тренинге нас интересуют конфликты между Гостем и нашим заведением. Конфликты – это плохо или хорошо? Возможно ли использовать на благо ресторана/кафе конструктивно решённый конфликт? Как правильно решать конфликтные ситуации с Гостями, и какие существуют для этого правила и инструменты? Где заканчивается компетенция официанта/бармена и начинается ответственность менеджера? Как именно менеджер ресторана должен решать конфликтные ситуации и на какой результат ориентироваться? На все и многие другие вопросы ответит заключительный модуль тренинга.

- ✓ Основной результат разрешения конфликтной ситуации.
- ✓ Рекомендации поведения в конфликтной ситуации.
- ✓ Правило «LAST»
- ✓ Как избежать конфликта с гостем.



Медом намажем! Для Вас!