

Москва  
17 декабря, 2015

### Программа обучения

#### «Повышение продаж. Как вовлечь сотрудников и построить систему продаж в ресторане.»

Настоящая программа обучения для официантов и менеджеров предполагает: последовательное прохождение учебных модулей с целью: изучения и дальнейшего применения методик повышения продаж в ресторане; овладения методами и техниками продаж, взаимодействия с гостями.

**Продолжительность тренинга:** составляет 16 часов.

**График тренинга:** по согласованию сторон.

**Методы проведения тренинга:** 70% практика, 30% теория.

**Материалы:** все необходимые материалы тренинга предоставляются в электронном виде.

**Дополнительно:** рекомендуется проведение 4-х часового модуля для управляющего и менеджеров заведения в целях:

- изучения и внедрения материальной системы мотивации персонала «Вовлечены все».
- разработки «Плана повышения продаж на месяц для сотрудников торгового зала».
- изучения понятия «Инфраструктура повышения продаж в ресторане».
- установления контрольных точек по мониторингу выполнения плана повышения продаж.

**ВНИМАНИЕ!:** рекомендуется 2 формата проведения тренинга на выбор заказчика: 1) тренинг с выездом специалиста; 2) очно-заочный тренинг по скайпу.

Приложения к настоящей программе:

1. Программа тренинга «Продажи в ресторане. Повышение продаж».
2. Дополнительный модуль для менеджеров ресторана.
3. Постпроектное сопровождение.
4. Стоимость и условия выполнения работ.

С наилучшими пожеланиями,

Елена Бердяга  
Руководитель  
Центр обучения «Сервис Класс»



**Приложение 1****Программа обучения «Продажи в ресторане. Повышение продаж»****Участники:** официанты, менеджеры зала**Продолжительность:** 16 часов**КРІ:**

- финансовые показатели заведения до начала обучения сотрудников и через 1-2 месяца после окончания тренинга;
- величина и наполняемость среднего чека до начала обучения сотрудников и через 1-2 месяца после окончания тренинга;
- результаты выполнения плана продаж контактными персоналом;
- средний доход сотрудника до начала обучения сотрудников и через 1-2 месяца после окончания тренинга;
- выполнение стандартов обслуживания сотрудниками согласно внутреннему и внешнему аудиту до начала обучения сотрудников и через 1-2 месяца после окончания тренинга.

**Содержательный план:****Модуль 1. Продажи в ресторане. Повышение продаж****1. Официант – продавец и как он влияет на продажи в ресторане**

- Продажи – как процесс обслуживания
- Расчет прибыли заведения – как официант влияет на выручку и прибыль заведения
- Что такое средний чек и от чего он зависит
- Что такое точка безубыточности ресторана и как она влияет на средний чек
- Наполнение среднего чека: ответы на вопросы: Что? Как? Чем?
- Что такое конверсия и как ее посчитать
- Повышение продаж: «информирование гостя = конверсия = повышение выручки +20%»

**2. Строим систему продаж в ресторане**

- 2 фактора продажи в ресторане
- Формула продажи: внимание, интерес, желание, действие
- Ключевые компоненты продажи: продукт, гость, продажа
- Продукт: Миссия заведения, УТП ресторана, меню, винная карта
- Как получать и давать информацию гостю
- Характеристики и преимущества продукта и услуги ресторана
- Способы повышения продаж: up-sell; cross-sell; down-sell
- Методики продаж: «3 подхода»; «выбор без выбора», «елочка», «тяги – толкай» и другие
- Способы завершения продажи
- Командная работа всех подразделений ресторана как основа системы продаж
- Разработка и внедрение плана повышения продаж в ресторане
- Торговая территория ресторана и как сотрудники могут на нее повлиять
- Локальный маркетинг и контактный персонал ресторана
- Изучение с сотрудниками КРІ, согласно которым будет контролироваться выполнение плана продаж

**3. Эффективная коммуникация с гостями**

- Эффективная коммуникация с гостем как основа системы продаж в ресторане
- Умение активно слушать. Правила активного слушания
- Как сотруднику стать хорошим наблюдателем
- Как правильно задавать вопросы: открытые и закрытые вопросы
- Как позитивно отвечать. Слова с негативным и позитивным оттенком
- Речевые шаблоны в общении с гостями
- Как предлагать альтернативу гостю в ресторане
- Как преодолевать возражения гостя
- Что делать, если гость говорит: «нет», «дорого», «на диете», «спешит», «желает что-то особенное», «не очень голоден», «уже пробовал - не понравилось».
- Слова и выражения, которые помогают продавать
- Гость: 4 типа мотивации гостей
- Типология гостей. Алгоритм общения с разными типами гостей

#### **4. Учимся доброжелательно общаться с гостем/ коллегой**

- Как устанавливать доброжелательный контакт
- Понятие личного пространства.
- Позитивная коммуникация: речевые шаблоны
- Как активно и внимательно слушать гостя/ коллегу
- Как задавать вопросы для получения необходимой информации
- Как стать наблюдательным и запоминать необходимую информацию

#### **5. Наши гости**

- Типология гостей
- Как различать основные черты каждого типа гостя и их поведение
- Как находить правильные способы общения с разными типами гостей
- Как употреблять “нужные” слова и выражения и находить верный подход к каждому гостю
- Как мотивировать на дополнительную покупку гостей разных типов
- Как устанавливать и закреплять хорошие отношения с разными типами гостей
- 

#### **6.Примечание:**

1. Тренинг включает в себя интерактивные мини-лекции, упражнения, ролевые игры, мозговые штурмы, домашние задания, которые позволяют приобрести участникам установки и навыки, ориентированные на повышение продаж в ресторане.
2. Программа обучения и тренинг максимально учитывают специфику ресторана.

## Приложение 2

**Дополнительный модуль для менеджеров ресторана.**

**Участники:** управляющий, менеджеры зала

**Продолжительность:** 4 часа

**Содержательный план:**

- Построение системы продаж и вовлечение контактного персонала как основа успешной работы ресторана
- Кто отвечает за разработку: плана / инфраструктуры продаж/ мотивации персонала
- Как разработать и внедрить план продаж для контактного персонала
- Как развивать инфраструктуру продаж в ресторане
- Почему важно знать и контролировать стандарты обслуживания гостей
- Почему важно знать и контролировать стандарты внешнего вида и поведения сотрудников
- Примеры планов повышения продаж, мотивации и обучения сотрудников
- Как разработать и внедрить план повышения продаж в ресторане
- Как обучать сотрудников и контролировать их знания стандартов/ меню/ винной карты/ акций

## Приложение 2.1.

**«Перечень приложений к «Дополнительному модулю для менеджеров ресторана».**

Менеджер по обучению получает готовые документы для своей работы, которые включают в себя следующие материалы:

- Презентация «Продажи в ресторане. Повышение продаж»
- Раздаточный материал для участников тренинга
- Инструкцию по проведению тренинга для сотрудников ресторана
- Шаблон плана повышения продаж для менеджеров
- Шаблон плана повышения продаж для контактного персонала ресторана
- Примеры речевых шаблонов, скрипты
- План проведения тренинга по повышению продаж для сотрудников ресторанов

## Приложение 3

### Постпроектное сопровождение

**В течение 8 недель** после проведения программы обучения, предоставляется постпроектное сопровождение в виде консультаций по электронной почте / скайпу/ телефону сотруднику, ответственному за обучение персонала. Возможен один выезд в компанию к заказчику для помощи в интеграции согласованного плана действий. Данный вид услуги входит в стоимость проекта.

**Приложение 4**

**Стоимость и условия выполнения работ**

Единицей измерения является тренинг-день (8 часов). Продолжительность всех обучающих программ Центра обучения «Сервис Класс» кратна тренинг-дню.

Окончательная стоимость работ по обучению персонала является предметом переговоров сторон и рассчитывается исходя из нижеприведенной таблицы.

<b>Продолжительность, тренинг-день</b>	<b>Стоимость одного тренинг-дня, руб.</b>	<b>Стоимость при текущей продолжительности, руб.</b>
1	40000	40000
2	38000	76000
3	36000	108000
4	34000	136000
5 и более	32000	160000

Предложение включает в себя три вида услуг, стоимость которых составляет:

- 1) Программа обучения по повышению продаж и управлению стрессом: **16 часов, 76.000 рублей.**
- 2) Дополнительный модуль для управляющего и менеджеров ресторанов: **4 часа, 18.000 рублей**

Форма оплаты: расчет на основе Договора.

**Стоимость включает в себя:**

1. Проведение предварительной диагностики с заказчиком в целях определения потребностей обучения персонала.
2. Проведение проверки качества обслуживания по методу «Тайный гость» перед проведением тренинга (в случае приезда специалиста).
3. Подготовку и согласование программы обучения.
4. Проведение тренинга.
5. Предоставление раздаточного материала участникам в электронном виде.
6. Предоставление сопутствующих материалов в соответствии с темой тренинга.
7. Консалтинг в процессе обучения.
8. Предоставление типовых стандартов сервиса (по просьбе заказчика).
9. Посттренинговое сопровождение в течение 8 недель после обучения (по электронной почте/ телефону/ скайпу).
10. Тестирование участников тренинга по окончании тренинга (определение эффективности прохождения обучения).
11. Предоставление результатов тестирования руководству компании (заказчику).
12. Анкетирование участников тренинга в процессе обучения (по просьбе заказчика).
13. Предоставление результатов анкетирования руководству компании.
14. Предоставление отчета по итогам обучения, который включает также в себя планы действий для сотрудников и рекомендации.
15. Предоставление сертификатов участникам.

**Примечание:**

- При подготовке программы обучения учитываются все рекомендации заказчика.
- График обучения формируется совместно с заказчиком.
- Количество участников в группе не ограничено.
- Дополнительно оплачиваются: трансфер, проезд бизнес-тренера на место проведения тренинга, проживание, питание.