

Программа обучения «СУПЕР ОФИЦИАНТ»

Цель тренинга: изучить стандарты обслуживания, правила внешнего вида, поведения, позитивной коммуникации, алгоритмы решения типичных конфликтных ситуаций, овладеть умениями и навыками продажи, убедить сотрудников применять стандарты сервиса в своей работе, адаптировать вновь принятый персонал к трудовой деятельности в ресторане, .

Участники: официанты, администраторы

Продолжительность: 16 часов

Раздаточный материал: предоставляется в электронном виде

Методология: теория 30%, практика – 70% (упражнения, мозговые штурмы, упражнения, ролевые игры, работа в парах, командах, домашнее задание).

Содержательный план:

Модуль 1: Стандарты обслуживания в ресторане

- Что такое стандарты обслуживания
- Требования к отличному сервису
- Работа в команде
- 10 золотых ключей обслуживания
- Три функции профессии официанта: подготовка, обслуживание, продажа
- Подготовка к работе: рабочее место, знание информации, построение доверительных отношений с гостем
- Лестница преданности гостя. Постоянный гость
- Внешний вид ресторана
- Резервирование столика в ресторане
- Приветствие гостя
- Предоставление столика
- Предоставление меню/ Знание меню/ Прием заказа
- Обслуживание гостя в процессе посещения. Правила и требования
- Проверка удовлетворения гостя
- Уборка стола
- Предоставление счета/ оплата
- Прощание с гостем. Гость покидает ресторан
- Требования к расстановке столов и стульев.
- Что значит “Культура стола”? Как правильно сервировать стол
- Правила соответствия блюд и сервировки
- Обслуживание - левая рука несет – правая подает
- Общие стандарты обслуживания: приветствие гостя/ коллеги, предвосхищение, пожеланий гостей, прощание с гостем, выполнение просьб, телефонный этикет, знание услуг ресторана
- Внешний вид сотрудника ресторана: униформа, прически, макияж, обувь, руки
- Правила поведения
- Ответственность каждого сотрудника за выполнение стандартов

Модуль 2: Правила этикета

- Что такое правила этикета

- Как связаны этикет и культура обслуживания в ресторане
- Имидж личности и этикет - как они взаимосвязаны
- Что необходимо для того, чтобы овладеть этикетом
- Этикет: внешность и одежда, походка, осанка
- Этикет общения: голос, интонация, знакомство, неловкие ситуации, общение по телефону, тактичность
- Этикет в общении с гостями разных национальностей

Модуль 3: Как построить эффективную коммуникацию с гостями и коллегами профессионально решать конфликтные ситуации.

- Основные элементы стратегии совершенного сервиса
- Быть ориентированным на гостя
- Как построить доверительные отношения с гостями
- Язык тела и жестов, поведение. Сила улыбки
- Эффективная коммуникация с гостем как основа качественного обслуживания
- Как научиться активно слушать гостей
- Как правильно задавать вопросы: открытые и закрытые вопросы
- Как отвечать. Слова с негативным и позитивным оттенком
- Как стать хорошим наблюдателем
- Учимся предлагать альтернативу
- Путь формирования впечатлений гостя о компании: «путешествие гостя»
- Проверка удовлетворения гостя. Способы получения обратной связи от гостя
- Типы гостей. Ожидания гостей
- Ответственность каждого сотрудника за репутацию ресторанной компании
- Скрытые факторы вызывающие недовольство гостя
- Важность умения профессионально решать конфликтные ситуации
- Исследование причин возникновения проблем
- Типы недовольных гостей
- Отношение сотрудника - профессиональный имидж
- Восприятие сложной ситуации
- Теория айсберга
- Поведение недовольных гостей и способы взаимодействия с ними
- Формула решения сложных ситуаций – 4 шага
- Алгоритмы решения типичных конфликтных ситуаций в ресторане

Модуль 4: Продажи в ресторане. Повышение продаж

- Продажи – как процесс обслуживания
- 2 фактора продажи в ресторане
- Формула продажи: внимание, интерес, желание, действие
- 3 ступени продажи: концентрация на госте, проактивность, внимание на будущее
- Как получать и давать информацию гостю
- Характеристики и преимущества продукта и услуги
- Почему важно концентрироваться на выгодах для гостя
- Как преодолеть возражения гостя. Типичные примеры возражений
- Завершение продажи
- Ключевые компоненты продажи в ресторане: продукт, гость, продажа
- Продукт: Миссия заведения, УТП, меню
- Гость: 4 типа мотивации гостей

- Типология гостей. Алгоритм общения с разными типами гостей
 - Способы повышения продаж: “тяги - толкай”
 - Повышенная продажа. Дополнительная продажа
 - Повышение среднего чека
 - 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
 - Внедрение плана повышения продаж в ресторане
 - Создание системы контроля результатов повышения продаж в ресторане

Посттренинговое сопровождение компании

После проведения тренингов все обучавшиеся сотрудники сдают тест, результаты которого предоставляются руководству ресторана.

В течение 4 недель после проведения программы обучения, центр обучения «Сервис Класс» предоставляет пост-тренинговое сопровождение с использованием электронной почты.