

## КУРС «ИДЕАЛЬНЫЙ ОФИЦИАНТ»

**Аудитория:** Официанты, администраторы

**Продолжительность:** 40 академических часов

**В программе тренинга:**

### Модуль 1. Стандарты обслуживания

1. Обязанности официанта
2. Личная подготовка официанта к обслуживанию
3. Типы ресторанного обслуживания
4. Предметы сервировки
5. Сервировка столов
6. Техника работы с тарелками
7. Техника складывания салфеток
8. Кодекс профессиональной этики
9. Встреча посетителей и прием заказа
10. Последовательность подачи блюд и напитков
11. Правила и техника подачи блюд и напитков
12. Подбор вин к блюдам
13. Завершение обслуживания и расчет с посетителем
14. 50 ресторанных табу для официанта

### Модуль 2. Коммуникации с Гостями

1. Культура ресторанного сервиса. Клиентоориентированность.
2. Культура общения официанта с Гостем
3. Культура речи
4. Психология процесса обслуживания посетителей
5. Навыки доброжелательности в общении с Гостями
6. Драмы общения
7. Ключевые фразы общения (разработка допустимых стандартов коммуникации с Гостями)
8. Вопросы: открытые, закрытые, альтернативные
9. Навыки и приемы активного слушания
10. Техники малого разговора
11. Отработка различных моделей профессионального общения
12. Язык жестов среди официантов

### Модуль 3. Презентация меню и винной карты

1. Детальный анализ позиций Вашего меню (по 13 критериям), с целью улучшения качества обслуживания и увеличения продаж
2. Выявление конкурентных преимуществ блюд/напитков Вашего меню
3. Типология Гостей
4. Техники ответа сложным Гостям
5. Выявление конкурентных преимуществ позиций меню с точки зрения удовлетворения потребностей Гостей
6. Отработка интонаций
7. Правила эффективной презентации меню
8. Отработка воспроизведения главных характеристик предлагаемых блюд и напитков так, чтобы заинтересовать Гостя
9. Стили презентации меню и винной карты

## Модуль 4. Работа с претензиями и возражениями

1. Формирование у персонала ориентации на Гостя
2. Конфликты: претензии и возражения
3. Основные причины конфликтов в процессе обслуживания
4. Виды конфликтов
5. Способы развития конфликтов
6. Исходы конфликтов
7. Характеристики сложных Гостей
8. Модели поведения Гостя (родитель, взрослый, ребенок)
9. Навыки и методы предотвращения и разрешения содержательного конфликта с Гостем
10. Изучение собственной готовности к прекращению конфликта
11. Психотехники, предотвращающие негативные реакции в ответ на поведение конфликтных Гостей
12. Формулы корректного отказа
13. Одиннадцать правил работы с претензией
14. Возражения о конкурентах
15. Модели работы со стандартными претензиями и возражениями в заведении

## Модуль 5. Увеличение продаж в ходе обслуживания

1. Роль официанта как продавца
2. Типология Гостей
  - Типология стилей потребительского поведения
  - Особенности поведения человека в зависимости от его темперамента
3. Осознанные и неосознанные потребности
4. Желания и потребности различных категорий Гостей
5. Продажа и последовательность обслуживания Гостя ресторана
6. Формула продажи
7. Правила продаж для официантов
8. Слова и выражения, которые помогают продавать
9. Формулы ненавязчивых предложений
10. Способы увеличения чека
11. Правила эффективной презентации меню
12. Дополнительные методики продаж
13. Кросс-селлинг. Ап-селлинг
14. Ответы на возражения и сомнения Гостя

**Стоимость:** 50 000 руб. (группа до 10 человек)

### Тренинговый пакет включает в себя:

- ✓ Сбор данных для проведения обучения
- ✓ Диагностику работы персонала по методике «тайный гость»
- ✓ Подготовку и адаптацию учебной программы под задачи заведения
- ✓ Проведение тренингового обучения по согласованному с работой смен заведения графику
- ✓ Предоставление раздаточного материала всем участникам
- ✓ Разработку памяток, которые впоследствии будет использовать персонал в работе
- ✓ Изменение программы в ходе проведения, учитывая уровень персонала и дополнительные задачи (информацию о которых тренер получает уже во время обучения)
- ✓ Консультирование в процессе обучения
- ✓ Предоставление руководству обратной связи о результатах обучения, участниках, а также рекомендаций
- ✓ Предоставление руководству необходимых инструментов для последующего контроля и поддержания выполнения полученных в ходе обучения знаний (посттренинговые упражнения)
- ✓ Выдачу заведению сертификата, удостоверяющего проведение обучения