

ПРЕТЕНЗИИ И ВОЗРАЖЕНИЯ: РАБОТА С НЕДОВОЛЬНЫМ ГОСТЕМ

Аудитория	Официанты, администраторы
Продолжительность:	8 академических часов
В программе тренинга:	<ol style="list-style-type: none">1. Формирование у персонала ориентации на Гостя2. Конфликты: претензии и возражения3. Основные причины конфликтов в процессе обслуживания4. Виды конфликтов5. Способы развития конфликтов6. Исходы конфликтов7. Характеристики сложных Гостей8. Модели поведения Гостя (родитель, взрослый, ребенок)9. Навыки и методы предотвращения и разрешения содержательного конфликта с Гостем10. Изучение собственной готовности к прекращению конфликта11. Психотехники, предотвращающие негативные реакции в ответ на поведение конфликтных Гостей12. Формулы корректного отказа13. Одиннадцать правил работы с претензией14. Возражения о конкурентах15. Модели работы со стандартными претензиями и возражениями в заведении
Стоимость:	16 000 руб. (группа до 10 человек)
	<u>Тренинговый пакет</u> включает в себя: <ul style="list-style-type: none">✓ 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