

## ШКОЛА ОФИЦИАНТОВ «REMARK» ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

**Продолжительность:** 40 академических часов

**В программе обучения:**

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