

## ТРЕНИНГ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В РЕСТОРАНЕ

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Аудитория:</b>            | Официанты, администраторы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Продолжительность:</b>    | 8 академических часов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>В программе тренинга:</b> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Культура ресторанного сервиса. Клиентоориентированность.</li><li>2. Культура общения официанта с Гостем</li><li>3. Культура речи</li><li>4. Психология процесса обслуживания посетителей</li><li>5. Навыки доброжелательности в общении с Гостями</li><li>6. Драмы общения</li><li>7. Ключевые фразы общения (разработка допустимых стандартов коммуникации с Гостями)</li><li>8. Вопросы: открытые, закрытые, альтернативные</li><li>9. Навыки и приемы активного слушания</li><li>10. Техники малого разговора</li><li>11. Отработка различных моделей профессионального общения</li><li>12. Язык жестов среди официантов</li></ol> |
| <b>Стоимость:</b>            | 16 000 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