

ОБСЛУЖИВАНИЕ VIP-ГОСТЕЙ

Аудитория:	Официанты, бармены, администраторы
Продолжительность:	8 академических часов
В программе тренинга:	<ol style="list-style-type: none">1. Работа с VIP Гостями: легко и сложно2. Что такое сервис Premium-класса3. Специфика личного взаимодействия со статусными посетителями ресторана4. Требования к личностным характеристикам и профессиональным навыкам персонала, обслуживающего VIP Гостей5. Потребности статусных Гостей6. Ожидания и требования VIP Гостя к заведению7. Стандарты работы с VIP Гостями8. Особенности общения с VIP Гостями9. Внимание к деталям как основа предоставления эффективного обслуживания VIP Гостей10. О чем необходимо помнить официанту при принятии заказа у статусного посетителя и обслуживании VIP Гостей11. Навыки самоконтроля, как необходимое условие эффективной работы с VIP Гостями12. Уверенное поведение и самопрезентация13. Можно ли говорить «нет» VIP Гостям?14. Как найти правильное решение в сложной ситуации, когда сотруднику необходимо сказать «нет» VIP Гостю15. Построение Заведением долгосрочных отношений с VIP Гостями
Стоимость:	16 000 руб. (группа до 10 человек)
	<p><u>Тренинговый пакет</u> включает в себя:</p> <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