**О ПРОГРАММЕ**

**«Совершенный сервис»**

**Тренинг для элитных ресторанов и банкетных залов.**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Длительность: 2 дня**

**Тренер:** Марина Константинова

**Целевая аудитория: для официантов, барменов и администраторов ресторанов и банкетных залов.**

**Цель обучения**: развитие у участников навыков взаимодействия с клиентами, дающих возможность повысить лояльность клиентов, увеличить среднюю сумму чека и общий объем продаж.

**РАЗВЕРНУТАЯ ПРОГРАММА**

**«Совершенный сервис»**

• **Особенности работы в ресторане**

- Основные задачи;

- Сегодняшние требования к ресторану и персоналу.

• **Основные правила гостеприимства в ресторане**

- Классификация видов и методов обслуживания в ресторане;

- Правила сервировки;

- Виды банкетов и способы обслуживания (Фуршет, банкет с самообслуживанием, бизнес ланч, шведский стол и т.д.).

• **Основные правила этикета – поведения за столом, правила приема блюд и напитков.**

**• Клиентооринтированность и первоклассный сервис:**

- Открытость, готовность помочь, желание заниматься проблемами гостей и другие составляющие сервиса, которые с точки зрения гостей являются необходимыми

• **Стандарты обслуживания: приветствие, общение с гостем, внешний вид сотрудника,**

**• Коммуникативные навыки:**

- Создание позитивного впечатления о себе;

- Умение передать ощущение доброжелательности;

- Использование невербального канала коммуникации – жестов, позы, мимики и т.д.;

- Приёмы активного слушания. Как показать гостю, что он услышан;

- Умение создать ощущение доверия и психологический контакт;

- Умение формулировать свои мысли корректно и позитивно.

• **Успешные продажи:**

- Работа с меню, умение предлагать, рекомендовать;

- Время, скорость работы и подачи блюд, что необходимо помнить.

• **Работа с меню и барной картой:**

- Знание блюд в меню и барной карты;

- Способы презентации новых блюд;

- Умение работать с картой;

- Способы предложения новых блюд и замена блюд отсутствующих на кухни.

• **Работа с постоянными клиентами, дополнительные продажи переложения постоянным клиентам**

**• Трудные клиенты и работа с жалобами**

**• Улучшение внутренних коммуникаций, формирование взаимоотношений в коллективе**

- Зоны ответственности;

- Взаимопомощь;

- Дружелюбие внутри - дружелюбие снаружи;

- Структурирование работы с персоналом (Только для администраторов).