**О ПРОГРАММЕ**

**«Обслуживание экстра-класса и активные продажи в HoReCa»**

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

**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.

**По окончании тренинга участники научатся:**

* Видеть и корректировать ошибки своего поведения по отношению к Клиенту с точки зрения клиент-ориентированности и делового этикета.
* Устанавливать эффективный контакт с клиентом, использовать различные коммуникативные инструменты для расположения собеседника.
* Задавать правильные вопросы для прояснения ситуации и вкусов Клиента, подчеркивания его значимости, сглаживания конфликтных ситуаций.
* Предлагать продукты эмоционально и профессионально, строить привлекательную, запоминающуюся презентацию.
* Корректно обрабатывать сложные ситуации Клиентов, не теряя внутренней уверенности и не проявляя агрессивности и раздражения.

**РАЗВЕРНУТАЯ ПРОГРАММА**

**«Обслуживание экстра-класса и активные продажи в HoReCa»**

I. **Клиент-ориентированность как основа успеха в сфере обслуживания**

- Восприятие качества обслуживания Клиентом. Три состояния Клиента после обслуживания.

- Когда клиент прав? Чем отличается клиент-ориентированность от клиент-подобострастия?

- Чего ждут от нас Клиенты? Принципы и критерии обслуживания экстра-класса в ресторанном бизнесе.

II. **Психологические аспекты в работе с клиентами**

- Кто мы друг другу? Стереотипы и установки

- Понятие статуса. Что понижает и повышает наш статус. Умение держаться уважительно и с достоинством.

- Типы клиентов. Каналы восприятия. Особенности принятия решений. Правила взаимодействия с разными типами клиентов.

III. **Встреча клиента и установление контакта**

- Приветствие и установление контакта. Приемы расположения собеседника и завоевания доверия.

- Невербальная составляющая общения. Стандарты невербального поведения.

- Коммуникативные техники при установлении контакта.

- Правило работы с постоянными Клиентами.

IV. **Построение диалога с Клиентом**

- Отвечаем на вопросы: безупречное знание меню и особенностей заведения как главный признак профессионализма.

- Расширяем диапазон: активное слушание, прояснение вкусов и потребностей Клиента. Умение задавать правильные вопросы.

V. **Презентация – пальчики оближешь**

- Умение «вкусно» рассказать, особенности презентации блюд, напитков и др.

- «Гурманизм» и знание о вкусовых сочетаниях, умение рекомендовать и советовать, как основа увеличения средней суммы чека.

- Работа с меню заведения – творчество и поиск комбинаций для каждого клиента.

VI. **Работа с трудными ситуациями**

- Типичные сложные ситуации с клиентами и их причины.

- Эффективная и неэффективная реакции на критику. Предотвращение конфликтных ситуаций.

- Главные правила и стандарты поведения в конфликтных ситуациях.