

Онлайн-курс с живыми семинарами

Тренер по сервису

Научитесь собирать и проводить тренинги по сервису для своей команды.

6 недель / 45 уроков / 6 семинаров

Живые семинары в Zoom по 90 минут. Группа до 30 человек. Практика на материале вашей компании.

Итог обучения

Готовый тренинг по сервису, план внедрения и закрепления навыка, 40+ рабочих шаблонов Welcomepro. Финальная защита и сертификация.

Первый поток. Дата старта уточняется. Участие - от 65 000 руб.. Корпоративная группа - стоимость по запросу.

НЕДЕЛЯ 01

Сервис как система и база будущего тренера

УРОКИ САМОСТОЯТЕЛЬНО

структура курса и общая логика Service Design и Service Management. Перфектный зал. Типология гостей и мотивы посещения. Шаги сервиса под разные сервисные группы. Роль хостес и работа входной группы. Форматы обслуживания и карта процессов. Шаги сервиса официанта.

СЕМИНАР ВЖИВУЮ / 90 МИНУТ

Семинар 1 · Роль тренера по сервису - как определить, чему действительно нужно учить команду: границы ответственности тренера; как отличить дефицит знаний от дефицита навыка или мотивации; цепочка «бизнес-задача → поведение сотрудника → навык → цель обучения»; выбор темы итогового тренинга.

Практика: формулируем проблему и целевое поведение сотрудника.

НЕДЕЛЯ 02

Гостеприимство и работа с поведением команды

УРОКИ САМОСТОЯТЕЛЬНО

карта пути гостя и её усиление. Техники клиентоориентированного поведения. Культура гостеприимства и подбор радушных команд. Отработка ролевых моделей в зале. Решение конфликтов и технология FEEL. Роль управляющего в конфликте. Эмоциональный сервис и бренд ресторана.

СЕМИНАР ВЖИВУЮ / 90 МИНУТ

Семинар 2 · От знания к навыку - как обучать конкретной модели поведения: почему лекция не меняет поведение; цикл «демонстрация → практика → обратная связь → повторная отработка»; создание ролевых упражнений; как проводить ролевые игры без формальности и сопротивления.

Практика: собираете и проводите 15-минутную тренировку одного сервисного навыка.

НЕДЕЛЯ 03

Вкус, эмоциональный сервис и обучающие механики

УРОКИ САМОСТОЯТЕЛЬНО

Food Book и красочное описание блюд. Мнемотехники для изучения меню. Амбассадоры вкуса и обучение мастерами. Аттестация по вкусу. Концепция эмоционального сервиса и образ героя. Уникальные шаги сервиса. Ритуалы и легенды. Эмоциональный сервис внутри команды.

СЕМИНАР ВЖИВУЮ / 90 МИНУТ

Семинар 3 · Как создать тренинг по сервису - проектирование обучения от задачи до результата: цель обучения и ожидаемое поведение; структура и тайминг; минимум теории и максимум управляемой практики; как превращать сервисную технологию в учебный материал; подбор упражнений под навык; проверка результата.

Практика: собираете структуру собственного тренинга и сценарий первого блока.

НЕДЕЛЯ 04

Стандарты, продажи и инструменты тренера

УРОКИ САМОСТОЯТЕЛЬНО

работа на выручку через наполняемость чека. Прибыль через сервисных сотрудников, do-лист и активация продаж. Подготовка команды к запуску активации. Обучение продающему сервису. Дерево стандартов по сервису и его упаковка для линейных сотрудников. База видеостандартов.

СЕМИНАР ВЖИВУЮ / 90 МИНУТ

Семинар 4 · Мастерство проведения тренинга - как работать с группой: позиция тренера и старт занятия; как объяснять коротко и понятно; вопросы, дискуссия и вовлечение; инструкция к упражнению и дебриф; сложные участники и сопротивление; управление временем и динамикой.

Практика: каждый участник проводит 10-15 минут своего тренинга и получает обратную связь.

НЕДЕЛЯ 05

Система обучения и развитие сотрудников

УРОКИ САМОСТОЯТЕЛЬНО

пул HiPo для запуска сервисных технологий. Календарь обучения всех сервисных сотрудников. Мобильные и кросс-тренинги. Кроссбук как методический материал. Развитие сотрудников в рабочем процессе. Роль тренинг-менеджера в запуске сервиса. Индивидуальные планы развития.

СЕМИНАР ВЖИВУЮ / 90 МИНУТ

Семинар 5 · Как закреплять навык после тренинга - перенос обучения в реальную смену: почему обучение не заканчивается тренингом; наблюдение за поведением в зале; корректировка здесь и сейчас; развивающая обратная связь; повторная отработка и ИПР; как тренеру работать вместе с менеджером смены.

Практика: создаёте лист наблюдения и план закрепления навыка на 2-4 недели.

НЕДЕЛЯ 06

Оценка результата и внедрение изменений

УРОКИ САМОСТОЯТЕЛЬНО

комплексная оценка сервиса и формирование решений по улучшениям. Метрики качественной аналитики. Action plan как инструмент управления задачами. Техники управления сменой. Техника корректировки и обратной связи на смене. Восемь шагов внедрения изменений. Работа с сопротивлением.

СЕМИНАР ВЖИВУЮ / 90 МИНУТ

Семинар 6 · Финальная защита тренера по сервису - сертификационная практика: защита программы собственного тренинга; проведение фрагмента обучения; обратная связь по структуре, методике и работе с группой; проверка инструмента переноса навыка в смену; метрики результата обучения.

Итог: готовый тренинг по сервису + план внедрения и закрепления навыка.