



**WEL-COME  
PRO**

ПЕРВЫЙ  
ОНЛАЙН-УНИВЕРСИТЕТ  
РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

# Удивляй и предвосхищай!

Большой тренинг о современных техниках сервиса  
и продаж в ресторане

Москва

30.11-02.12.2018 г.

Инновационный тренинг для рестораторов будущего!

# Нас ждет

Инновационный тренинг для рестораторов будущего!

Впервые в России – трехдневный семинар с лучшими ресторанными практиками.  
Построение современных сервисных систем в ресторанах, эмоциональный сервис и  
другие прогрессивные методики в одном тренинге.

Этот тренинг будет полезен:

- Управляющим ресторанами
  - Менеджерам ресторанов
  - Менеджерам по сервису
  - HRD
  - Тренерам по сервису
  - Менеджерам по обучению
- 
- 3 дня интенсивной программы – 30 ноября, 01, 02 декабря 2018 г.
  - Спикеры: Виолетта Гвоздовская, Елена Морозова, Анжела Трубникова

# Спикеры



## Виолетта Гвоздовская

Специалист по управлению ресторанными сетями.

Профессиональный управляющий ресторанными сетями и крупными ресторанными компаниями. Специализация: антикризисное управление, создание новых проектов. Сотрудничала с более чем 20 ресторанными сетями в России, участвовала в открытии более 60 проектов.

В качестве генерального директора работала с такими крупными ресторанными сетями, как «Росинтер Ресторантс» (Белоруссия), «Две палочки» (Санкт-Петербург).



## Анжела Трубникова

Специалист по обучению персонала, тренер по сервису в ресторане

Более 10-ти лет в сфере ресторанных бизнеса. Прошла путь от официанта, хостес, менеджера зала до тренера по сервису сети ресторанов.

Проводит тренинги и консультирует компании по вопросам обучения персонала в ресторанах.



## Елена Морозова

Специалист HRM в ресторанной индустрии .

Специалист по организационному развитию в ресторанной индустрии. Специализации: HR-менеджмент, сервис-менеджмент и сервис-дизайн. Разработка системных продуктов по решению сервисных и HR-задач.

Ex-директор по организационному развитию ресторанов «Марчеллис» в период интенсивного роста компании: от одного до двенадцати ресторанов в двух столицах.

# Программа тренинга

30 ноября. Пятница

## Темы

- **Как управлять сервисом ресторана.** В деталях про сервис-менеджмент. Организация работы управляющего и менеджера ресторана для повышения выручки.
- **Менеджер ресторана как управленец сервисом.** Методики в работе менеджера для влияния на эффективное управление залом. Менеджеры как push-ы гостеприимства официантов. Техники гостеприимства официантов. Техники повышения официантской любви к гостям.
- **В чем роль управляющего рестораном в работе с сервисом.** Как оценить сервис, обнаружить в нем ошибки и проложить программу улучшения сервиса. Как ставить сервис. Управление, постановка, контроль и развитие сервиса ресторана. Правила создания стандартов работы сотрудников по сервисному обслуживанию гостя.
- **Управление продажами через оценку экономики ресторана.** Системы продажи, как сделать сервис продающим и реально управлять выручкой.
- **Базовый и эмоциональный сервис.** В чем отличие и в чем успех в сервисе. Технологии умения читать гостя. Правила управления конфликтами в зале. Как научить официантов и менеджеров делать гостя довольным.

# Программа тренинга

## 1 декабря. Суббота

- Нанимаем сотрудников для сервисных функций: официант, хостесс, администратор, менеджер зала, бармен (работающая барная стойка). Специфика подбора сервисного персонала: какие конкретно сервисные компетенции замерять и как это делать: с помощью электронной анкеты, телефонного интервью, собеседования. Как определить мотивацию к сервису у сотрудника: рожденные для сервиса, рожденные для продаж, работать официантом как навязчивая идея. Как определять, сможем ли мы когда-нибудь научить сервису конкретного сотрудника. Закономерности в развитии сервисных компетенций у девушки и парней. «Обманчивая внешность» – как определять заранее отсутствие необходимой. Полная модель компетенций, необходимых для успешной работы именно в ресторанном сервисе.
- Мотивируем сервисных сотрудников и не даём выгорать. Как настроить сотрудников именно на обслуживание на длинный период (полгода, квартал, месяц). Как мотивировать на сервис на смене ежедневно. Как управлять дисциплиной сервисных сотрудников на смене, не сбивая мотивацию к сервису. Как «наказывать» сотрудников за плохие отзывы (плохо сделанный сервис). Как вовлечь линейных сотрудников развивать сервис, улучшать сервис. Как предотвратить выгорание сервисных сотрудников ресторана.
- Работаем с недовольством гостей качественно. Как выстроить культуру работы с рекламациями в ресторане в 5 шагов? Как убрать страх к работе с рекламациями у персонала и включить их интерес? Какие инструменты «выдать» персоналу на смене для самостоятельной работы с недовольством гостя? Какие бюджеты выделить? Как контролировать. Вычитать ли с сотрудников? Сколько вычитать и как это делать, чтобы не запустить покрываемость, страх, снижение мотивации и лояльности персонала к компании, потерю энтузиазма работы на смене «виновного» сотрудника? Как новые сотрудники могут учиться на ошибках старых в сервисе вашего ресторана? «Чёрная книга» для новых сотрудников? Как научить сотрудников работать с недовольством гостей в ресторане? План тренингов для официантов. План тренингов для менеджеров зала по работе с недовольством гостей.
- Работаем с рекламациями гостей в социальных сетях и «отзовиках». Почему SMMменеджер должен быть обучен технике и психологии работы с рекламациями. Если не SMM-щик, то как еще мы можем распределить ответственность за отработку рекламаций в соц. сетях. Универсальный алгоритм ответов и коммуникации в сетях. Как мотивировать сотрудников зала (и гостей) на хорошие отзывы гостей в социальных сетях. Примеры успешного взаимодействия с негативом и хейтерами в соц. сетях.

# Программа тренинга

## 2 декабря. Воскресенье

- **Методы обучения и развития сотрудников на разных этапах работы в компании.** Велком- тренинг в Компании: как сделать так, чтобы новичок не сбежал еще на старте стажировки. Официант-стажер. Система адаптации и наставничества: проработка индивидуальной системы наставничества. Официант - новичок (первый месяц после сдачи аттестации): особенности обучения. Официант: обучение и развитие опытных сотрудников, внедрение системы сервисных групп. Официант- наставник: как из официанта сделать наставника. Внутренний тренер: обучение внутреннего тренера по сервису.
- **Особенности в обучении новых поколений:** метод геймификации в обучении, разбор конкретных кейсов от участников. Особенности поколения Y и Z в восприятии информации. Как из игры сделать инструмент обучения. Какие ошибки могут возникнуть при внедрении метода геймификации.
- **Методы обучения сотрудников навыкам продаж.** Сервисный цикл: стандарты, как основа продаж. Какую роль играют стандарты в продажах официанта. 10 ключей увеличения среднего чека- способы и методы современных продаж. Методы обучения сотрудников навыкам продаж.
- **Комплексная система оценки сервиса;** Тайный гость: разрабатываем систему с нуля. Оценка сервиса, как оценка выполнения стандартов сервиса. Система "Письма": уникальный способ контроля и оценки работы первостольников.
- **Техники и методы обучения сотрудников:** индивидуальные, групповые, командные. Вовлечение сотрудника в обучение: сервисная группа. Тренинг: правила проведения. Кросс- тренинг: как основной инструмент отработки навыка. Индивидуальные планы развития: как составить стратегический план развития сотрудника.

# Общая информация

Во время занятий используются:

Диагностика экономического потенциала своего бизнеса  
Дискуссии и мозговые штурмы  
Деловые игры и бизнес-кейсы  
Презентации участников  
Элементы рефлексии и обмена опытом

**Обучение проводится ежедневно  
3 дня подряд с 10:00 до 18:00**

День 1 – 30 ноября  
Спикер: Виолетта Гвоздовская

День 2 – 01 декабря  
Спикер: Елена Морозова

День 3 – 02 декабря  
Спикер: Анжела Трубникова



## Регистрация на тренинг

Для регистрации отправьте  
заявку по адресу  
**admin@welcomepro.ru**

Также можете связаться по телефону  
**+7-911-780-82-08**

# Информация о стоимости

При оплате до 01 ноября

3 дня – 45 000 ₽

При оплате после 1 ноября

3 дня – 51 000 ₽

## Дополнительно:

При участии 2-х человек от компании предоставляется скидка 10% обоим участникам

При участии более 3-х человек от компании – скидка 20% каждому участнику

## В стоимость входит:

- Проведение тренинга 3 дня
- Кофе-брейки во время тренинга
- Рабочие материалы для тренинга
- Сертификат о прохождении курса

## Варианты оплаты:

- По договору и счету на счет ИП Гвоздовская В.А.
- Переводом на реквизиты Сбербанка Гвоздовской В.А.
- Переводом на Яндекс.Деньги

Оплата за перелет, проживание – индивидуально за счет участника