

НЕОРДИНАРНЫЕ ПРОДАЖИ



ROSINTER
RESTAURANTS

**Все мы делаем одну и ту же работу.
Но истинный успех приходит к тем, кто делает ее
по-особенному.**



План тренинга

Основные способы увеличения продаж.

1) **шаги обслуживания**, работа с Гостями.

Как сделать обслуживание Идеальным?

2) **адресные продажи**, чтение Гостя.

Как продать то, что хочет ГОСТЬ?

3) **дополнительные продажи**. увеличение суммы чека

Как продать БОЛЬШЕ?

4) **необычные, доверительные продажи**, формирование доверия у гостя официанту или

Как продать то, что нужно НАМ?

5) **повторяющиеся продажи**. формирование лояльности гостей и увеличение числа визитов

Как продавать ЧАЩЕ?

Шаги Обслуживания

- **Приветствие**
- **Предложение напитков**
- **Прием основного заказа**
- **Чек-бэк**
- **Предложение десерта/ заказа на вынос**
- **Расчет и прощание**

Приветствие

- Как мы должны здороваться с нашими Гостями?
- Что такое 3 приветствия, 3 прощания?
- Как правильно подать Гостю меню?



Встреча Гостя

Провожая Гостя к столу, мы идем к нему вполоборота, улыбаемся, поддерживаем легкую беседу, показываем открытой рукой варианты столов. С Гостем здоровается вся команда! Помним о правиле Трех метров!



Подача меню

Мы подаем меню Гостям только когда они полностью разместились за столом. Меню подаем в открытом виде открытой рукой, «Обнимаемая гостя»



Очередность подачи меню, напитков, блюд

1

- Детям

2

- Женщинам (от старших к младшим)

3

- Мужчинам (от старших к младшим)

Что мы говорим, когда даем Гостю меню?

- **Добрый день, меня зовут ... и я буду вашим официантом? Вы готовы сразу сделать заказ?**

БЛЮДА

Куриное филе с грибами и овощами в горшочке из ржаного теста 200/350	260
Башня из свинины, овощами печеными переложенная, с медом и горчицей запеченная	280
Котлета по-киевски с картофелем «пай»	250
Лосось охлажденный	190
Скумбрия	90
Тигровые креветки с головой	350
Тигровые креветки без головы	330
Фермерское рыбное хозяйство Форель ручьевая	170

СОУСЫ

Соус из свежих овощей	100
Соус савонач	100
Соус манго	100

ГАРНИ

Картофель с грибами	250
Картофель фри	100
Рис с пестрыми овощами	100
Рис отварной	50

ПАЛИТРА СОУСОВ

Соус «Тартар»	100
Соус «Сезонный»	100
Соус «Сметанный»	100
Соус «Сливочный»	100
Соус «Сырный»	100
Соус «Сметанный с чесноком»	100
Соус «Сметанный с горчицей»	100
Соус «Сметанный с майонезом»	100
Соус «Сметанный с уксусом»	100
Соус «Сметанный с горчицей и уксусом»	100
Соус «Сметанный с горчицей и майонезом»	100
Соус «Сметанный с горчицей и майонезом и уксусом»	100

Ролевая игра

- **Встретьте Гостя, как лучшего друга.**

Не забудьте:

- ❖ Поприветствовать
- ❖ Сопроводить к столику
- ❖ Представиться
- ❖ Предложить меню



Предложение напитков

- Когда нужно инициировать заказ на напитки?
- Какие напитки предлагать утром/ днем/ вечером. В обед и выходной день.



Что говорим, когда предлагаем напиток?

Составьте фразу предложения трех разных напитков для ситуаций ниже:

Кто	Когда пришел в ресторан
Мама с детьми	11:00, понедельник
Пожилая пара	19:00, суббота
Компания из 4 человек	20:00, вторник
2 бизнесмена	16:00, четверг
Компания из 3х девушек	16:00, пятница
Родители с ребенком	12:00, воскресенье
2 бизнес-леди	13:00, среда

НЕ ЗАБЫВАЕМ ПРО ПОВТОР НАПИТКА!

webdiscover.ru

ГДЕ НАХОДИТСЯ ОФИЦИАНТ

уровень жидкости
в твоём бокале



pikebun.ru

Прием основного заказа

Гость полностью определился с заказом ≡ Поражение

- ✓ Почему?
- ✓ Когда нужно принять заказ у Гостя?
- ✓ Как помочь Гостю сделать заказ?

Виды вопросов

Открытые вопросы

- Используются в начале приема заказа для выявления потребностей
- На них нельзя дать ответ «да/нет»
- Начинаются с вопросительных слов «Кто/ Где/ Что»

Альтернативные вопросы

- Используются для уточнения потребностей
- Предполагают несколько вариантов ответа, ограничивают выбор

Закрытые вопросы

- Используются для завершения продажи, подтверждения выбора
- Предполагают ответ «да/нет»



Воронка вопросов

1. Задайте **открытый** вопрос:

✓ «Что бы вы хотели сегодня попробовать?»

2. Если Гость не определился, предложите **альтернативу**:

✓ «Какой салат вы бы хотели: легкий овощной или более сытный?»,

✓ «Что бы Вы хотели на горячее: мясо, рыбу или курицу?»

3. Когда вы выявили потребность Гостя, сделайте **Красочное описание** (также его можно сделать в начале приема заказа для того, чтобы предложить Гостю фирменное блюдо)

Красочное описание

- Назовите ваше самое любимое блюдо в ресторане. Почему оно вам нравится?
- А теперь красочно опишите это блюдо так, чтобы Гость захотел его попробовать



Красочное описание

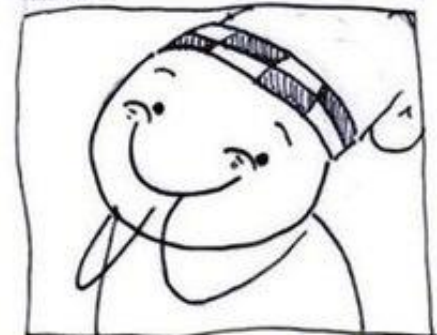
- ▣ **Состав:** какие нотки вкуса добавляют в блюдо его ингредиенты
- ▣ **Популярность:** блюдо находится топе продаж и нравится многим гостям
- ▣ **Порция:** большая порция, сытное блюдо
- ▣ **Правильное питание:** диетическое блюдо, свежие ингредиенты, витамины
- ▣ **То, что нравится Гостю**

Чек-бэк

- После подачи блюда Гостям подождите некоторое время, пока Гости его попробуют
- После этого подойдите к гостям и поинтересуйтесь их мнением о блюде
- В том случае, если гостю блюдо не нравится, выясните причину и сообщите об этом менеджеру ресторана

Тренировка:

- Сделайте чек-бэк Гостю на: стейк, овощной салат, чизкейк, лонг-айленд, молочный коктейль, блюдо из рыбы, жареный картофель, ваш фирменный суп



НЕ ПОДХОДИТЕ К ГОСТЮ В ТОТ МОМЕНТ, КОГДА ОН ЖУЕТ ПИЦЦУ



Предложение десерта/ заказа на вынос

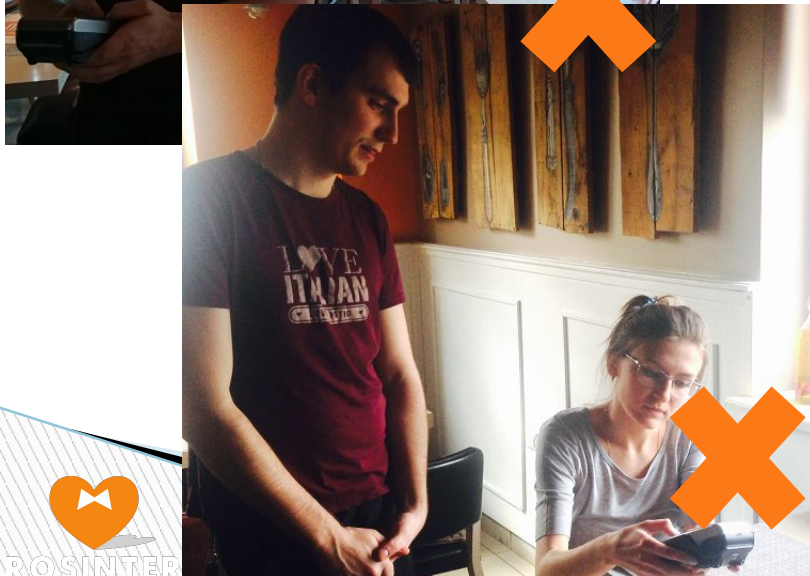
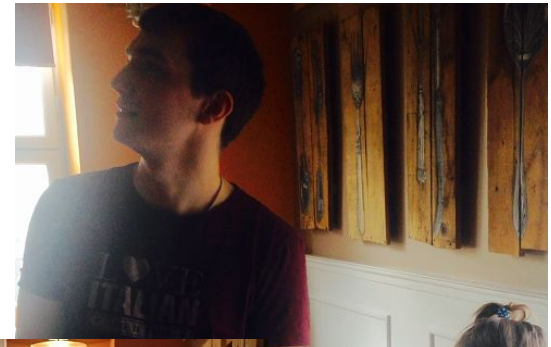
- Предлагаем, когда Гость заканчивает или закончил есть основное блюдо

Игра на выбывание: предложите как можно больше десертов и блюд на вынос вашему Гостю. У вас 3 секунды на раздумья



Расчет Гостя

Если Гость рассчитывается банковской картой, расчет с помощью терминала производим в его присутствии! В момент, когда Гость вводит ПИН-код, отворачиваемся от терминала. Снимать чаевые с карты Гостя категорически запрещено!



Прощание с Гостем

С Гостем прощается вся команда! Помним о правиле Трех метров!



И всегда помните про Почетного Гостя!

- Когда спрашиваем о наличии программы у Гостя?
- Когда и как предлагаем установить программу?



Групповая дискуссия

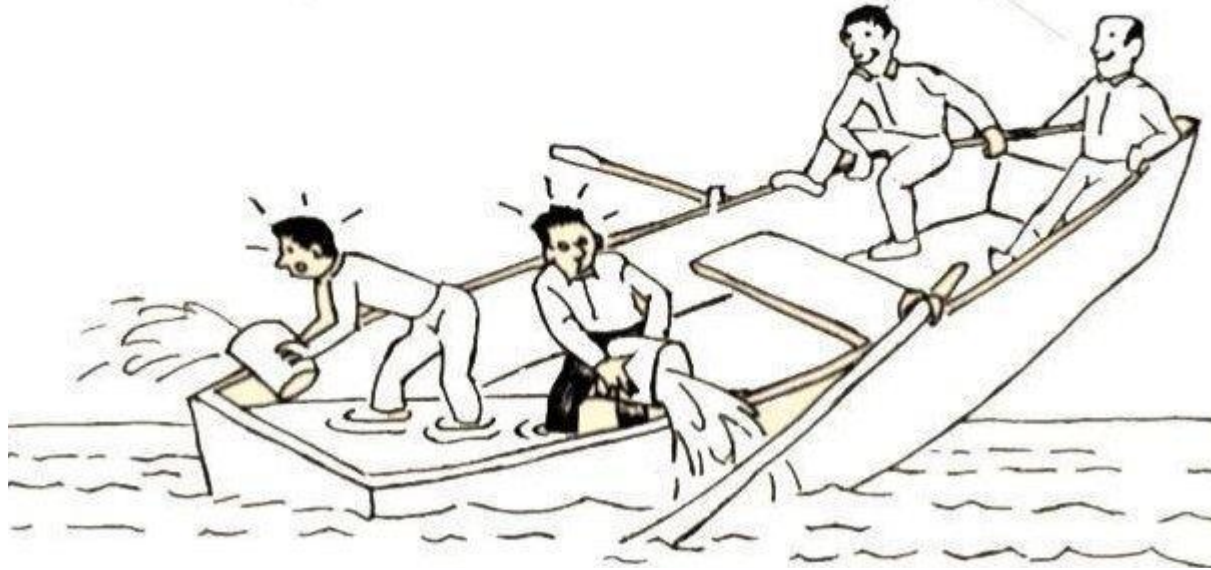
- **Что получает ресторан с большей выручкой?**
- **Что получает гость при этом?**
- **Что получает сотрудник?**

Групповая дискуссия

- **Что получает ресторан с большей выручкой?**
- **Что получает гость при этом?**
- **Что получает сотрудник?**

Теория лодки

Здорово, что проблема не
на нашей стороне



Цель этого тренинга – научить Вас не столько заработать больше денег для компании,

но заработать больше чаевых для себя!

Теория больших чаевых

2 таинственных вопроса:

1. Почему бывают гости, с которыми мы все сделали правильно, по стандартам, с улыбкой, а вы не получили на чай?
2. Почему в ресторане всегда есть официант, который зарабатывает больше всех (в том же месте, на той же позиции, с той же кухней и баром)

Подумаем вместе!

Вспомните, когда Вы в последний раз оставляли хорошие чаевые. За что?

Теория больших чаевых

У каждого гостя есть определенная сумма, которую он обычно оставляет на чай.
Назовем ее СТАНДАРТНЫМИ чаевыми.

Каковы Ваши СТАНДАРТНЫЕ чаевые?

Это % от суммы чека

Современный ресторан

- Стандартное меню
- Стандартная униформа
- Стандартный сервис.

**Подумайте, какие правила обслуживания
подходят к любому ресторану?**

Общие для всех стандарты сервиса

- Приветствие
- Прием заказа
- Предложение чего-либо (хлеб, доп ингредиент, большая порция)
- Подача блюд (заказ не перепутан, приготовлен, как хотел гость, и его не пришлось ждать дольше обычного)
- Уборка стола
- Расчет

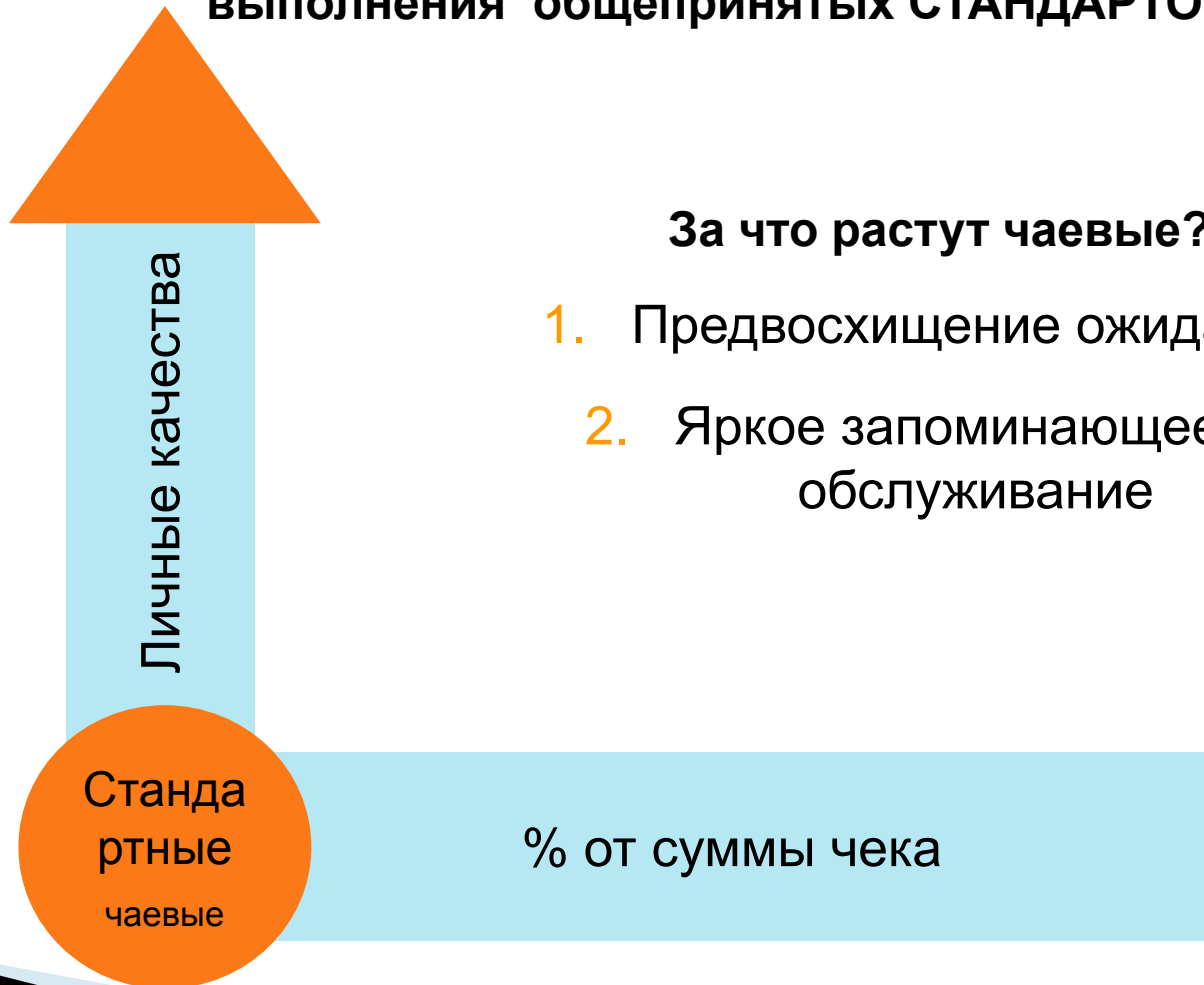
Это есть везде!

И может гарантировать нам всего лишь СТАНДАРТНЫЙ размер чаевых (впечатление гостя = «НОРМАЛЬНО»)

Хотите БОЛЬШЕ? – Значит, нужно и делать БОЛЬШЕ!

За что растут чаевые?

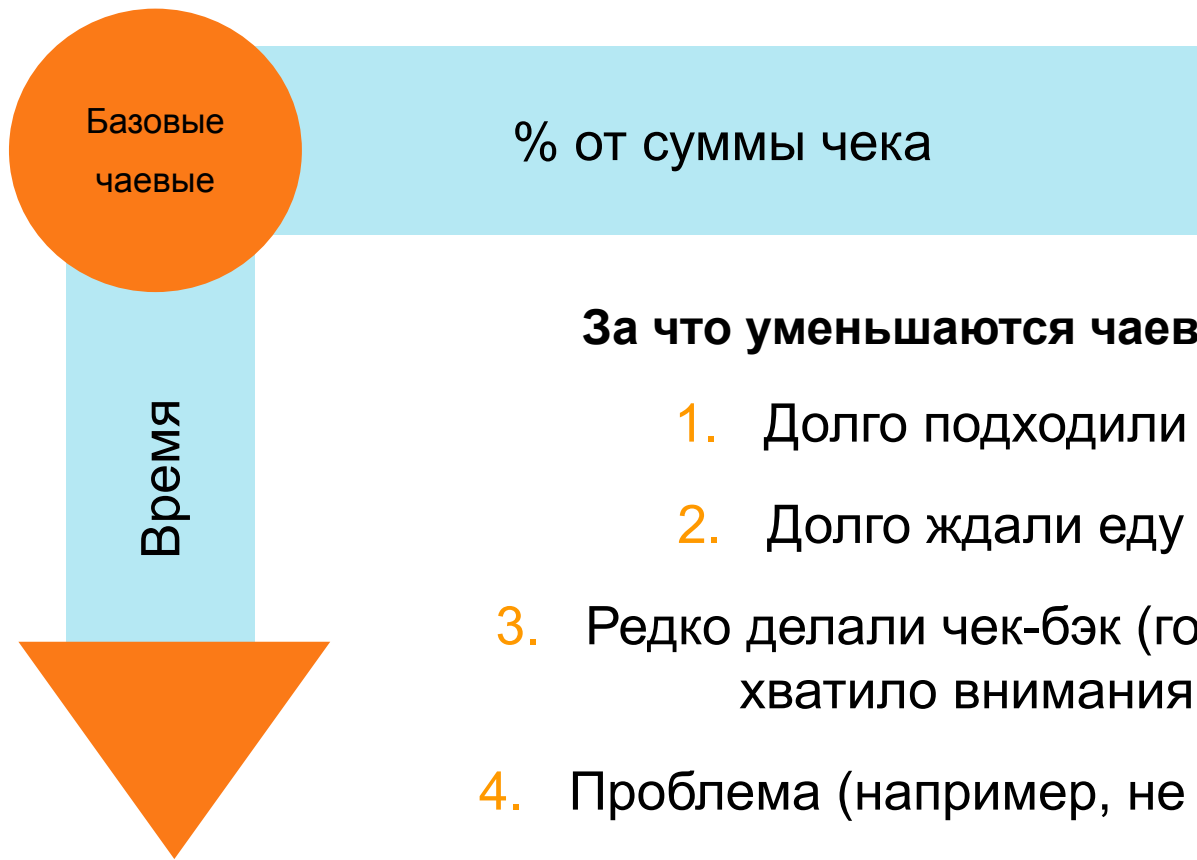
СТАНДАРТНЫЕ чаевые = % от суммы чека (при условии выполнения общепринятых СТАНДАРТОВ)



Пирамида сервиса



За что уменьшаются чаевые?



За что уменьшаются чаевые?

1. Долго подходили
2. Долго ждали еду
3. Редко делали чек-бэк (гостю не хватило внимания)
4. Проблема (например, не вкусно)

1. Адресные продажи

**Как продать то понять,
что хочет ГОСТЬ?**



Всегда особенный повод

1. Посещение ресторана – это не процесс еды, а уникальный опыт для гостя! ПОЧЕМУ гость пришел именно к нам?
 - *Гости приходят в ресторан не только чтобы есть! Когда гость просто хочет есть, он идет в Макдоналдс или заказывает доставку. Да, безусловно, все должно быть вкусно и быстро. Но визит в ресторан – это всегда уникальный повод для гостя! Это важно помнить и учитывать!*
2. Гость должен видеть живого человека, а не «робо-поднос».
3. Удивляйте и радуйте гостя!



Причина визита – ключ к успеху

Всегда старайтесь выяснить, что привело гостя к нам сегодня.

ПОЧЕМУ гость пришел именно к нам?

1. Наш мир – это мир «пользовательских настроек»
2. Встаньте на сторону гостя
3. Проявляйте интерес прежде, чем вызывать интерес

Всегда спрашивайте себя:

«Это нужно гостю или это нужно мне?»

Упражнение «Типы гостей»

1. Как прочитывать знаки?
2. Что продать этим гостям?
3. Как скрасить моменты ожидания?

Кейсы:

1. Молодая пара на свидании
2. Несколько мужчин среднего возраста, скорее всего после работы.
3. 4-5 женщин среднего возраста, пришли поболтать
4. Молодая пара с 2 детьми примерно 4 и 6 лет
5. Молодежь собралась смотреть спортивный матч
6. Турист (с путеводителем по городу) или человек в деловой поездке
7. Большая компания молодых людей старше 25.
8. Два бизнесмена, пришли в середине дня
9. Пожилая пара

А вы не забыли, что

**Ваши чаевые зависят от
суммы счета?**



2. Дополнительные продажи

Как (про)ДАТЬ больше?



Твоя часть зала – это твой бизнес

Сколько времени мы ВСЕ проводим на работе?

При этом **у каждого** из нас есть цель

заработать все
возможные деньги

заработать
ПРИВЫЧНУЮ сумму в
день

Даже если Ваш девиз «всех денег не заработаешь», только от Вас зависит сумма ЖЕЛАЕМОГО заработка

Твоя часть зала – это твой бизнес

Как сделать бизнес успешным?

1. Привлечь много гостей (реклама, место, меню).
2. Максимально увеличить сумму чека каждого гостя
3. Создать атмосферу, в которую захочется вернуться

Пункты 2 и 3 зависят от официанта!

Как увеличить средний чек?

1. ДОПы, хлеб
2. Напитки
3. Супы, закуски
4. Десерты



Преимущества ДОПолнительных опций

Предлагая гостю что-то дополнительно, объясните, чем это будет ВЫГОДНО гостю



Упражнение Добавь сыр!

На примере каждой группы меню предложите дополнительные ингредиенты и объясните их выгоду гостю:

1. Пицца
2. Паста
3. Напитки алкогольные
4. Напитки безалкогольные
5. Салаты
6. Супы
7. Горячее



А вы не забыли, что



**Ваши чаевые зависят от
суммы счета?**



Увеличиваем чек!

Что говорить?

- **Стандартные фразы.**
Не важно, КТО ВЫ,
если вы говорите эти
фразы, для гостя Вы
БЕЗ ЛИЦА!

Когда говорить?

- 5 секретных способов,
когда гость готов купить
то, что Вы предложите!

Упражнение: «Как исправить фразу?»

5 секретных способов продаж

1. Начать как можно раньше! До того, как гость выбрал.

- Фраза «Вы уже готовы заказать?» убивает продажи. Если гость готов, он все для себя решил. И Вам придется «заставить его **исправить свой заказ**», если вы хотите что-то продать. Это практически невозможно!
- Предлагайте

напитки – сразу при посадке,

десерты – пока гость ест основное блюдо, НО не подходите к столу, когда гость с набитым ртом!



5 секретных способов продаж

2. Если гостей много: найти того, кто хочет тратить.

- Кто хочет салат? У нас очень нежный Цезарь! (вместо «Салаты кто-нибудь будет?»)
- Попробуйте найти гостя, который вероятнее всего закажет большой или дорогой напиток /Блюдо. Тогда остальные более вероятно также закажут более дорогие блюда и напитки!



5 секретных способов продаж

3. Гость диктует моменты, когда продавать!

- Гость не решил? Помогите! Предложите что-то закуску и напиток, ПОКА гость выбирает основное блюдо)
- Предлагайте повторить напиток, когда стакан одного гостя наполовину пуст, а стакан второго еще полон. Тогда первый гость вероятнее повторит напиток!

Повторить напиток!



5 секретных способов продаж

4. Показывайте блюда и напитки и тут же предлагайте их!

- Пронесите особенно красивый десерт мимо стола так, чтобы его было видно. Через минуту подойдите к этому столу и предложите десерт. Скорее всего, гости захотят попробовать то, что увидели!
- Это также работает с напитками. Их гость может выпить несколько, а блюд съесть максимум 2 или 3.



5 секретных способов продаж

5. Будьте на стороне гостя, а не против гостя!

Будьте искренни! Предлагайте гостям то, что

- НРАВИТСЯ ВАМ
- ПОНРАВИТСЯ ГОСТЮ



А вы не забыли, что



**Ваши чаевые зависят от
суммы счета?**



3. Необычные, доверительные продажи

Как продать то, что нужно НАМ?



Как появляется ДОВЕРИЕ гостя?

Основой любой продажи является

ДОВЕРИЕ

Как его добиться?

1. Быть экспертом в меню и стандартах приготовления.
2. Искренне и широко улыбаться
3. Быть физически привлекательным, опрятным и при этом в чем-то уникальным
4. Быть веселым и остроумным

4. Повторные визиты

Как продавать ЧАЩЕ?



80% товарооборота приносят 20% постоянных гостей

Повторные визиты

Все предыдущие меры повышают
продажи незначительно.

**Повторное посещение
увеличивает продажи в несколько раз!**

Откуда берутся постоянные гости?

1. Первый визит – удобство расположения или интересно попробовать
2. Второй визит – ЕСЛИ понравился первый
3. Частые посещения – ЕСЛИ не было неудачного опыта и гость чувствует себя:
 - **Важным**
 - **Особенным**
 - **Лучше других**
 - **Неизменно получает**
высокое качество сервиса

Приходите еще!

1. Знайте гостей по имени.

Мало представиться! Постарайтесь узнать имя гостя! Если беседа не располагает к вопросу об имени, можно использовать:

- Момент оплаты картой
- Начисление баллов Почетный гость
- Если чей-то праздник , уточнить, чей, поздравить по имени
- Дети – спросить об имени естественно
- Вы узнали гостя, который у Вас уже был («Я вижу, Вы часто у нас бываете. Это замечательно! Меня зовут ...» Чаще всего гость представится в ответ.
- Рискуйте! Если Вам кажется, что вы узнали гостя, скажите ему об этом! Даже если вы ошибетесь, гостю будет приятно!

Приходите еще!

2. Приглашайте гостей!

- Приглашайте искренне и конкретно (на ужин, на завтрак, на новое меню)
- Приглашайте именно к себе, как к себе в гости
- Ищите повод (приходите после кино, поделитесь впечатлениями!)

3. Не забывайте о туристах



Приходите еще!

4. Дарите/пишите напоминания, приглашения и пожелания с подписью.

- На чеке. Например, «Хорошего дня! Петя»
- На коробке «на вынос», например, приятного ужина! Петя.
- Если заказ ребенку, напишите его имя
- Подпишите:
что в коробке,
условия ранения,
не переворачивать.
И свое имя!



Упражнение: заработай на чай!

Каждый участник получает не менее 10 случайных чеков из реального ресторана

1. Возьмите листочек бумаги и по каждому чеку напишите дополнительные продажи.
2. Разбейтесь на пары.
3. Следуйте инструкциям ведущего.



Решать ВАМ!

Возможно, ресторан – это не дело всей вашей жизни

Тем не менее, мы проводим на работе 8-12 часов в день

**Так не лучше ли
зарабатывать
больше,
Тратя то же самое
время???**



Нам важно ваше мнение!

<https://ru.surveymonkey.com/s/prodazhi>

**Пожалуйста, не уходите, пока не
заполните опрос.**