

Вражающий сервіс



Чого Ви чекаєте від роботи в ресторані?



**Яким має бути ресторан, щоб це було
МОЖЛИВО?**



На що з цього можеш вплинути ТИ?

**Ми самі впливаємо на свою роботу та все інше
Хочеш змінити світ – почни з себе
Це потрібно не комусь, це потрібно НАМ**



Хостинг – основа гостинності

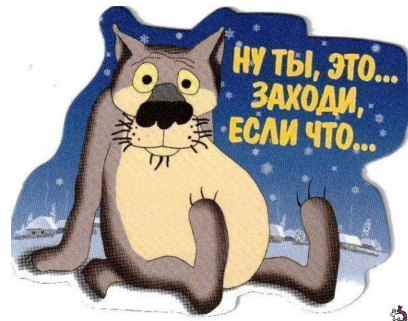
Золоті моменти



Міміка та жести



Гостинні фрази



Ефектна гра

- "ведіть" Гостя по меню, опираючись на платинове правило обслуговування
- пропонуючи, використовуйте інструменти «підлаштування» під Гостя
- пропонуйте в позитивній формі, не використовуючи частку «НЕ»
- яскраво описуйте страви
- поважайте побажання і думку Гостя
- похваліть вибір Гостя
- відчуйте себе на стороні Гостя
- будьте впевнені в успіху і Ви його досягнете

Платинове правило!

Обслуговуйте Гостей так, як Вони хочуть, щоб
Їх обслуговували!



«Підлаштування під Гостя»

- говоріть на мові Гостя
- вживайте слова, якими користується Гість
- *БУДЬТЕ УВАЖНИМИ*



Яскравий опис страв

Яскравий опис будується по кроках:

інгредієнти страви



соус\подача\оформлення



перевага\унікальність



Яскравий опис повинен бути лаконічним

Прийоми продавця

- актуальний пріоритет
- відсутня група
- уточнення
- дозамовлення
- «кивок Саллівана»
- дві конкретні позиції на вибір
- питання (принцип «ялинки»)
- «принцип Штірліца»
- альтернативна пропозиція

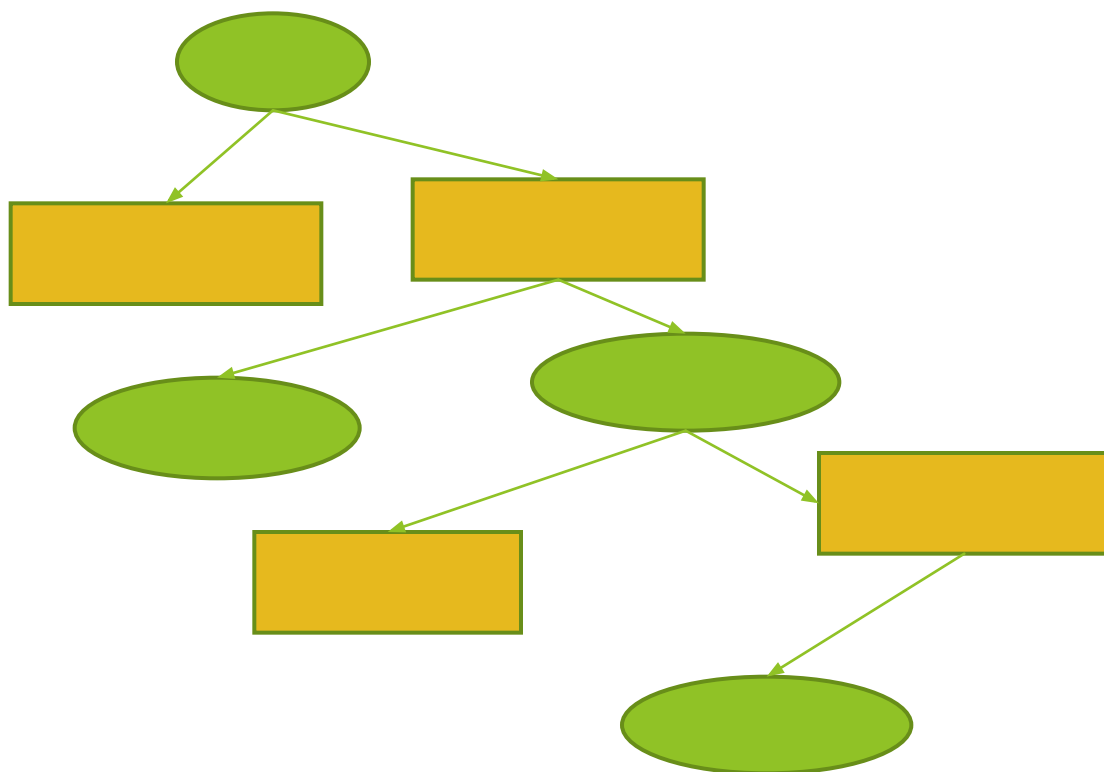
Гра «Ланцюжок»

- 2 команди
- максимально довгий ланцюг з підказок та уточнень
- для команди, в якій ланцюжок менший – ще одне завдання



Завдання «Ялинка»

Команда-переможець називає страву з меню, а інша команда ненав'язливо задає питання Гостю по принципу «ялинки», намагаючись вияснити уподобання Гостя



Висновки

Дякую за увагу!