

A close-up photograph of a woman with dark, curly hair, looking down at a large, golden-brown fried chicken patty she is holding with both hands. The background is a soft, out-of-focus outdoor setting with warm, golden light. The text 'SUPER SERVICE' is overlaid in white, bold, sans-serif font, centered horizontally. Below it is a thin white horizontal line, followed by the text 'ТРЕНИНГ ДЛЯ КАССИРОВ' in the same font style. At the bottom of the image, there is a solid red horizontal bar with a yellow semi-circle on the left side.

**SUPER SERVICE**

**ТРЕНИНГ ДЛЯ КАССИРОВ**

# СЕГОДНЯ ОБСУДИМ

---

- ✓ Правильно делать предложение Гостю
- ✓ Выполнять стандарты скорости обслуживания
- ✓ Увеличить средний чек
- ✓ Дарить Гостям незабываемое впечатление

# ЗНАКОМИМСЯ!

---

1. Представиться
2. Лучшим продавцом я считаю..., потому что...



**НАСТРОИМСЯ  
НА РАБОТУ!**

---



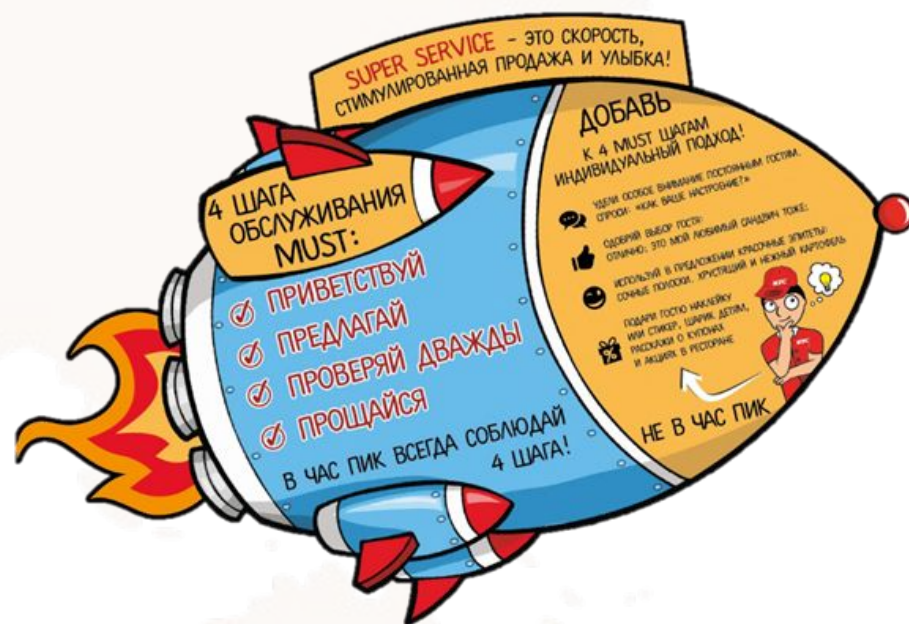


# ЧТО ТАКОЕ ПРОДАЖИ В KFC?

---



# ЭТАПЫ ПРОДАЖ





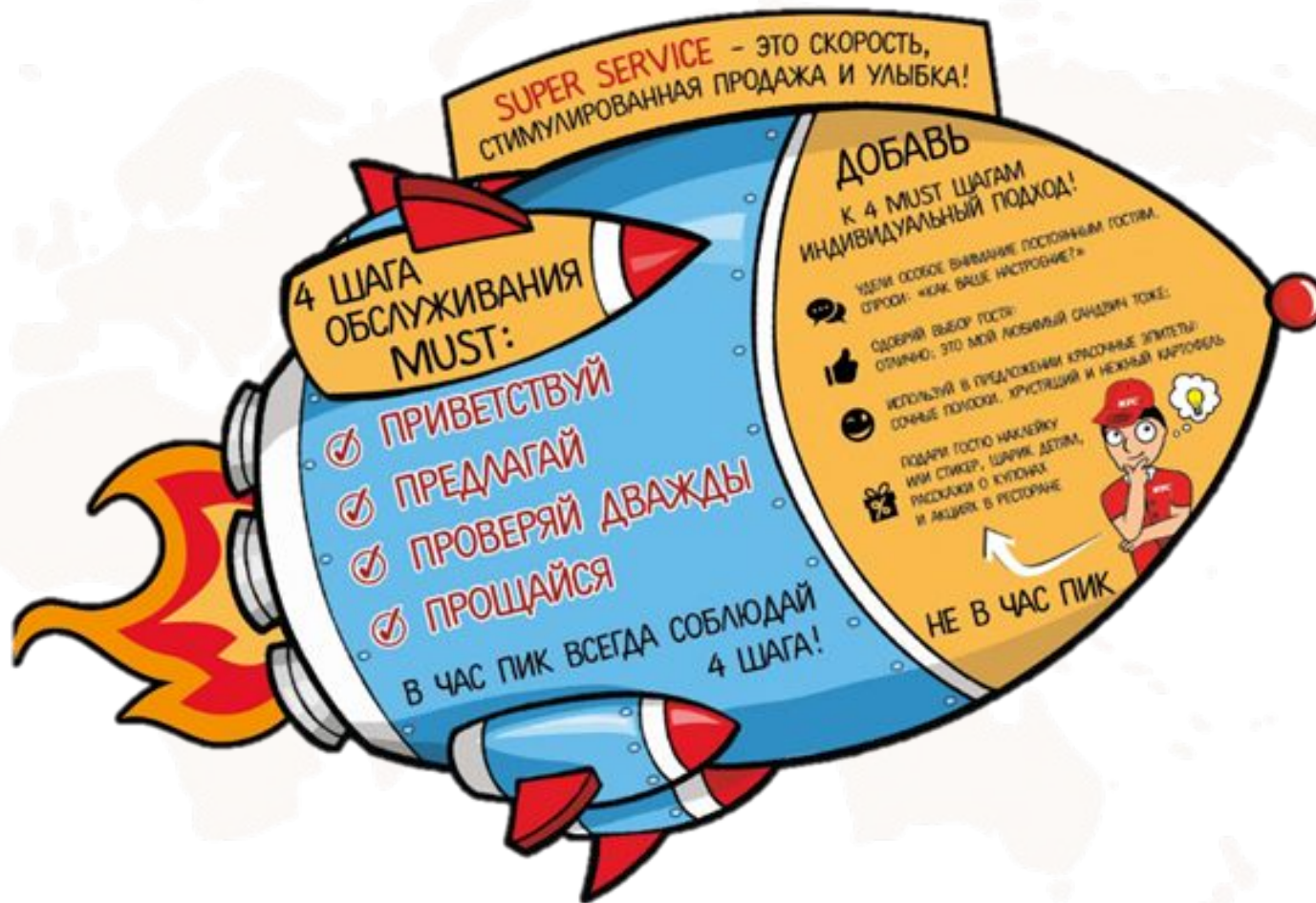
**НЕ ЗАБЫВАЙ  
ПРО  
ПОДГОТОВКУ!**

---

- ✓ Внешний вид
- ✓ Знания меню и особенностей ресторана
- ✓ Улыбка
- ✓ Рабочее место



# ПРИВЕТСТВУЙ





# ПРИВЕТСТВУЙ

---



# ПРИВЕТСТВУЙ

---

- ✓ Быстро приветствовать Гостя
- ✓ Говорить первым
- ✓ Использовать разные выражения для приветствия
- ✓ Улыбаться

## КАК?

## КОГДА?

- ✓ Когда он подошел к кассе
  - ✓ Когда зашел в зал
  - ✓ Когда только встал в очередь
  - ✓ Когда он еще думает, зайти ему в наш ресторан или нет





















# САМЫЕ ПОПУЛЯРНЫЕ ФРАЗЫ

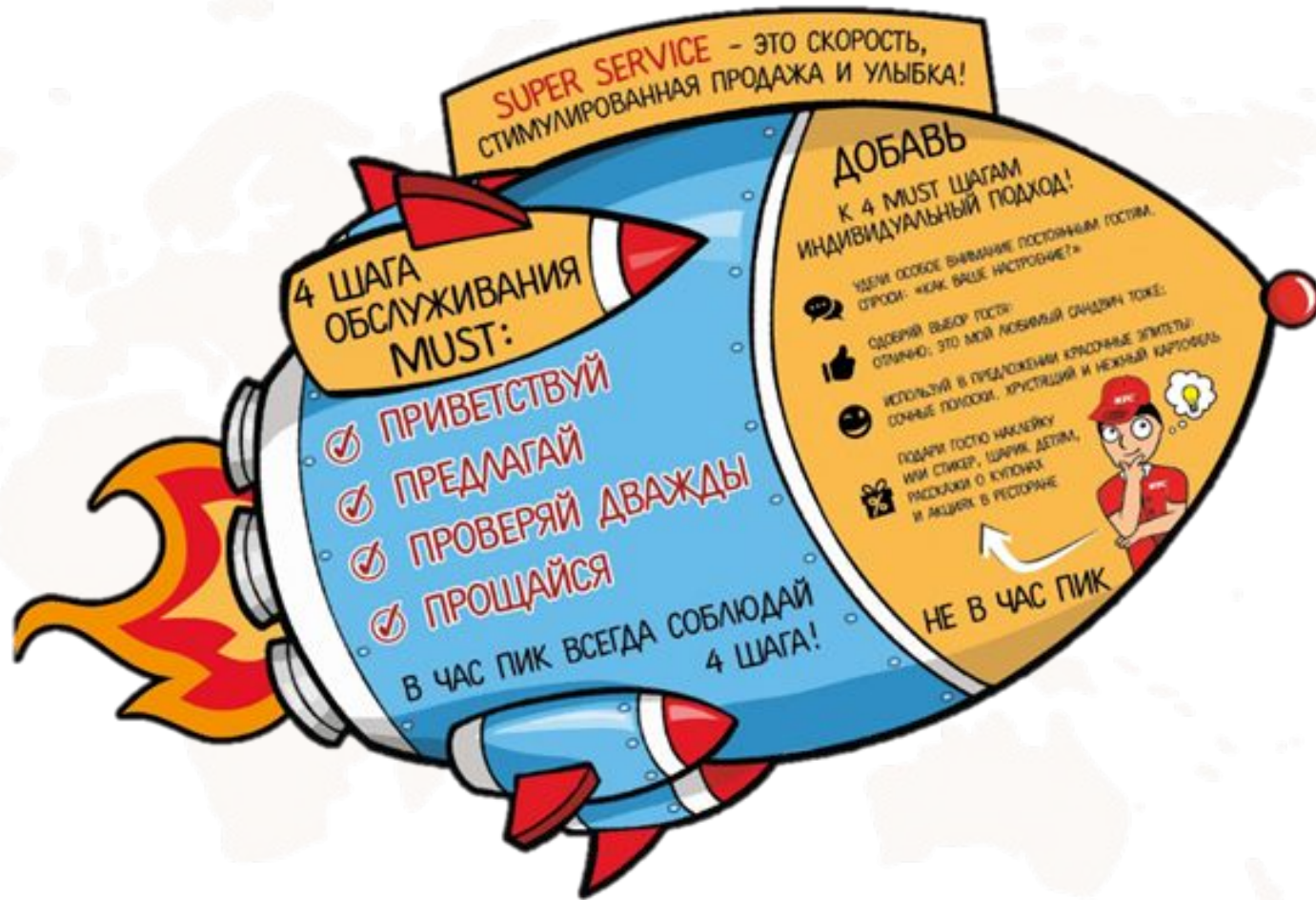
---

- ✓ Добрый день! Добро пожаловать в KFC
- ✓ Добрый день! Мы рады Вас видеть
- ✓ Доброе утро! Сегодня чудесный день. Мы рады видеть Вас в KFC
- ✓ Добрый день! Спасибо, что выбрали нас!
- ✓ Добрый вечер! Мы рады, что вы будете ужинать в KFC!



**НЕ ЗАБУДЬ УТОЧНИТЬ: ГДЕ  
БУДЕТ КУШАТЬ ГОСТЬ?**

# ПРЕДЛАГАЙ



# ПРЕДЛАГАЙ

---





# ЧТО ТАКОЕ УТОЧНЕНИЕ И ДОПОЛНЕНИЕ?

---

- ✓ СОУС К БЛЮДУ
- ✓ СИРОП К НАПИТКУ



## ДОПОЛНЕНИЕ

## УТОЧНЕНИЕ



- ✓ ПРЕДЛОЖЕНИЕ БЛЮДА

# ВЫБОР ГОСТЯ

---



# ВЫБОР ГОСТЯ

---





# ВЫБОР ГОСТЯ

---



# ВЫБОР ГОСТЯ

---



# ТРЕНИРУЕМС Я

---





# ТРЕНИРУЕМС Я

---



# КАК ПРАВИЛЬНО ПРЕДЛАГАТЬ?

---

- ✓ Вопросы
- ✓ Прямое предложение определенного блюда
- ✓ Предложение выгоды



# КАК ПРАВИЛЬНО ПРЕДЛАГАТЬ?

---

Закрытые вопросы:

**ДА** или **НЕТ**

Кивок Салливана



Альтернативные  
вопросы:

**ИЛИ**



**НЕ** хотите ли?

**Не хочу...**





# КАК ПРАВИЛЬНО ПРЕПОДАВАТЬ?

---



# КАК ПРАВИЛЬНО ПРЕДЛАГАТЬ?

---

**ВКУСНОЕ**

Большое количество  
ингредиентов, сытное

**ПОПУЛЯРНОЕ**

Лидер продаж  
Пользуется популярностью

**НОВОЕ**

Новый яркий вкус

# В ЧЕМ ВЫГОДА ДЛЯ ГОСТЯ?



# В ЧЕМ ВЫГОДА ДЛЯ ГОСТЯ?





# В ЧЕМ ВЫГОДА ДЛЯ ГОСТЯ?

---



# В ЧЕМ ВЫГОДА ДЛЯ ГОСТЯ?

---



# ОТЛИЧНЫЙ ВЫБОР

---

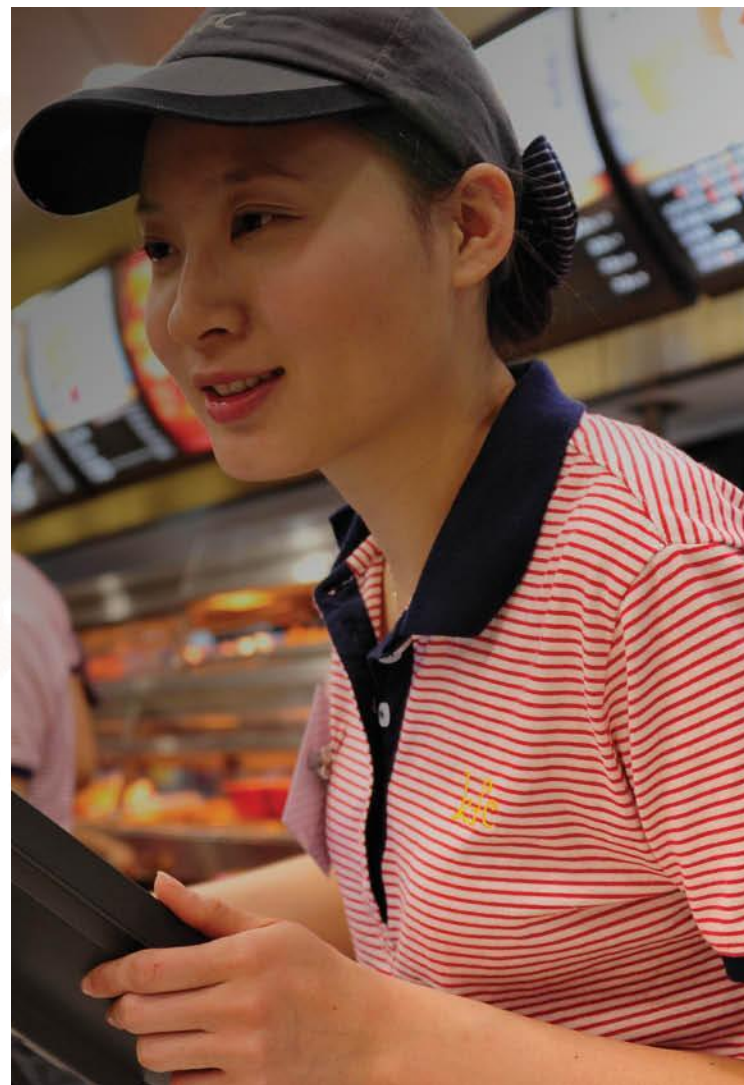
**BEST**  
**choice**



# ПОМНИ!

---

Делай  
не более  
2 предложений!





# ПОМНИ!

---

ЕСЛИ ГОСТЬ  
СКАЗАЛ - ЭТО ВСЕ!



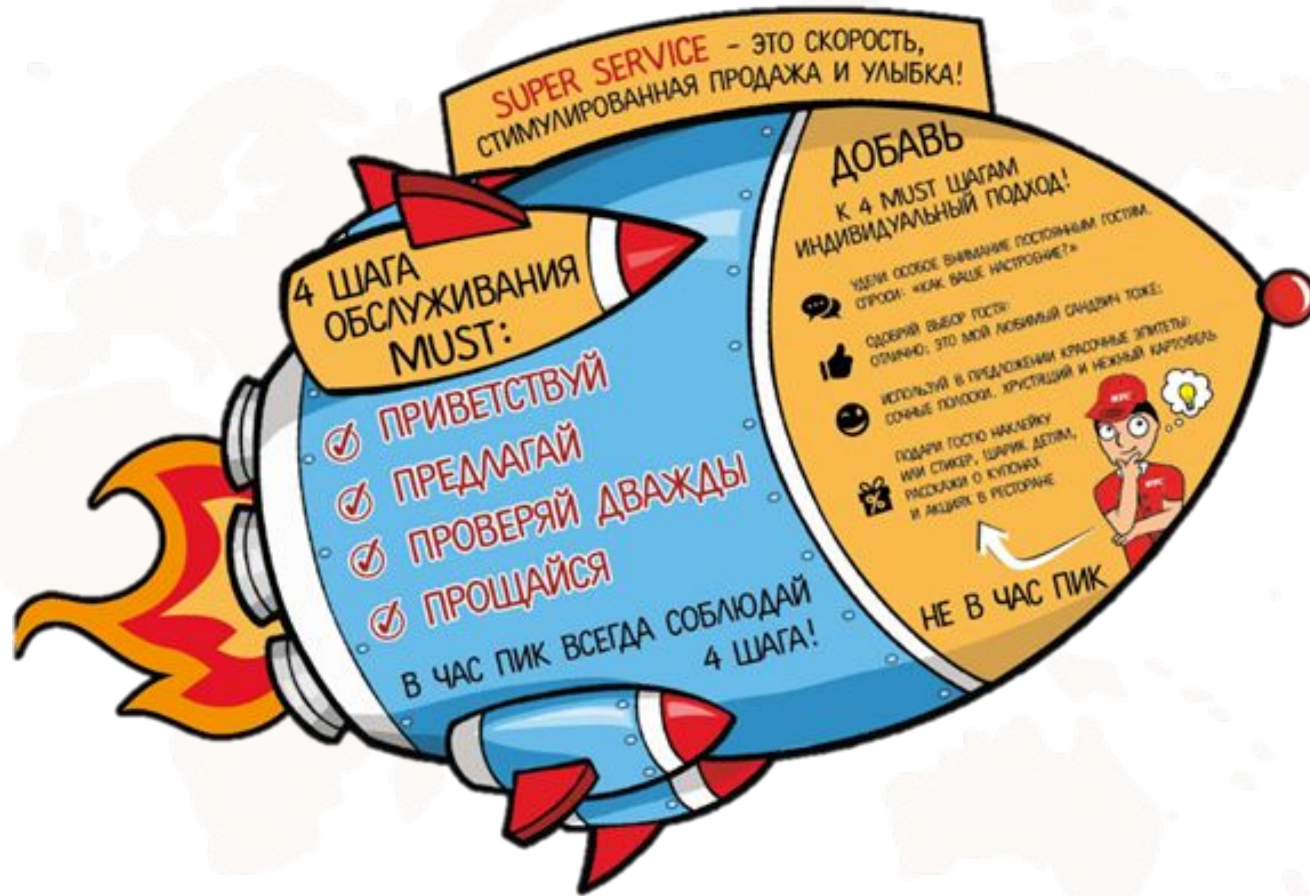
# ПОМНИ!

---



Если ребенок делает заказ, и при этом присутствуют родители, то все предложения мы адресуем родителям, и вносим в заказ только с их согласия.

# ПРОВЕРЯЙ ДВАЖДЫ





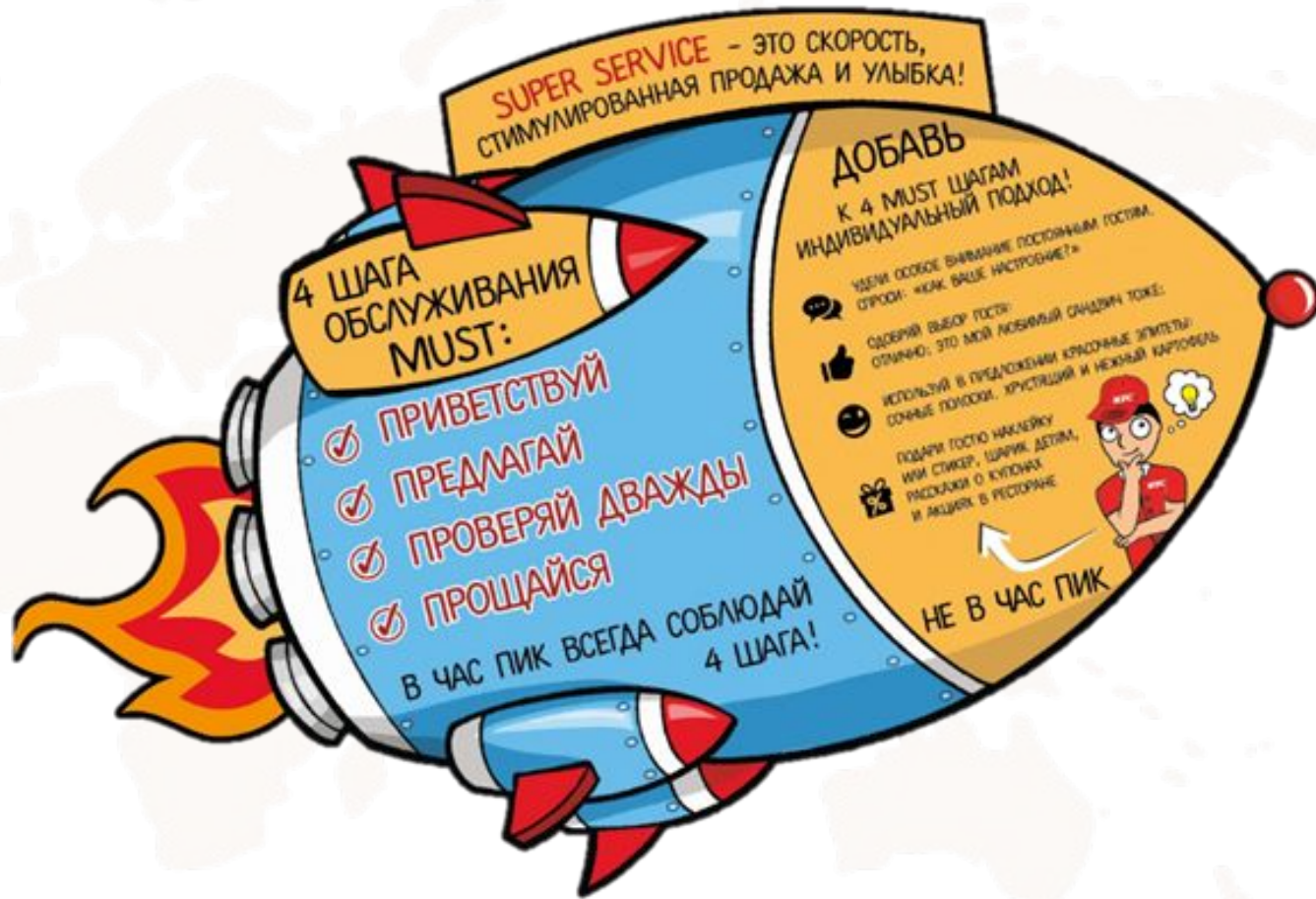
# ПРОВЕРЯЙ ДВАЖДЫ

---





# ПРОЩАЙСЯ

























# ПРОЩАЙСЯ

---

- Приятного аппетита! Будем ждать Вас снова!
- Хорошего рабочего дня/хорошего выходного дня!
- Увидимся завтра!
- Приходите к нам на ужин!
- Всегда Вам рады

# СКОРОСТЬ

---

Прием заказа - 30 секунд

Сбор заказа – 60 секунд

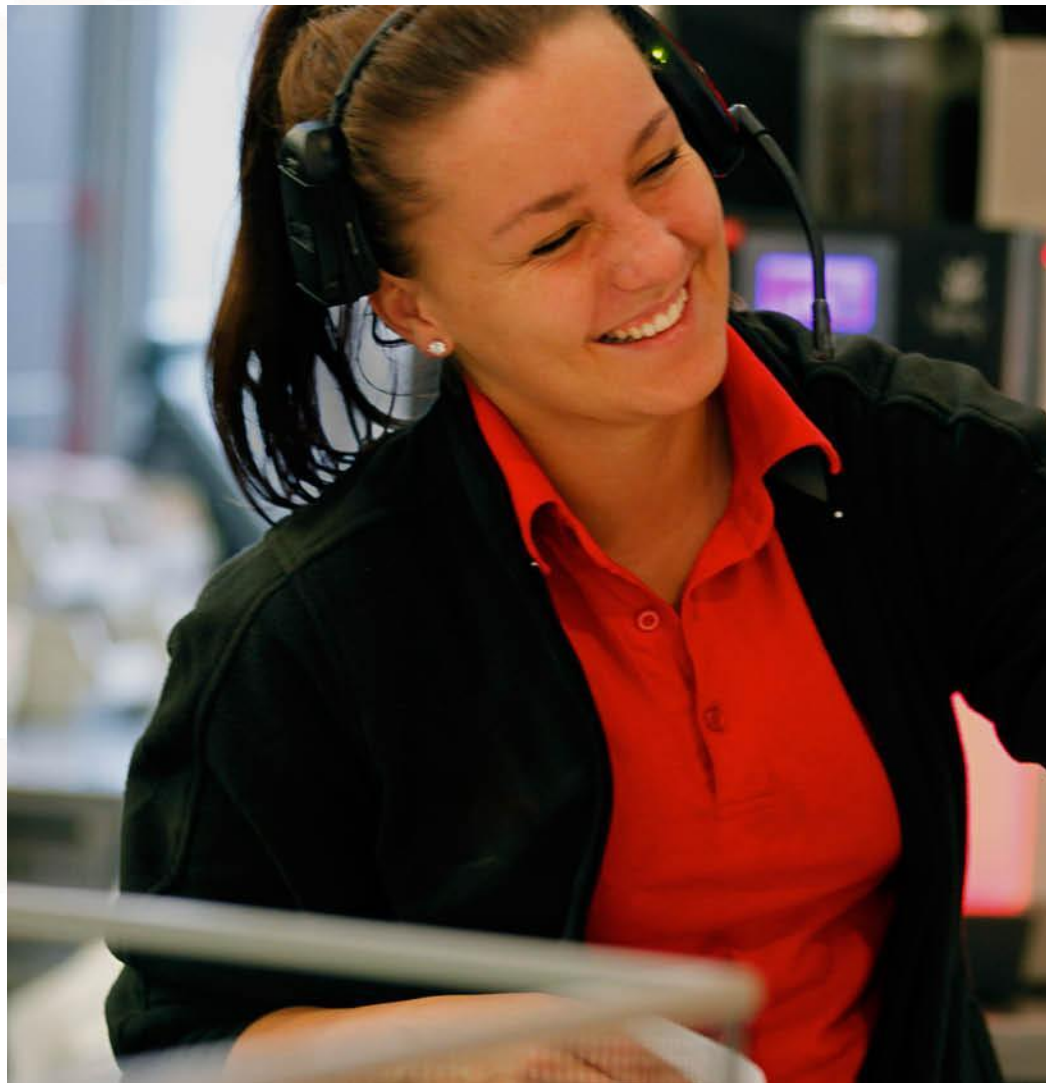
Общее время нахождения в очереди:

не более 5 минут



# ПОНАБЛЮДАЕМ

---

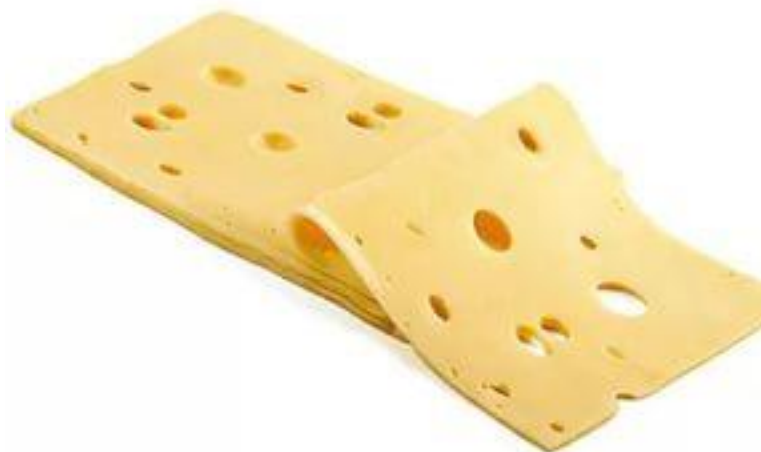


# ПОСЧИТАЕМ

---

1 кассир = 1000 чеков в  
МЕСЯЦ

**+15 руб: сыр.**





# ПОСЧИТАЕМ

---

1 кассир = 1000 чеков в

месяц

**+50 руб:** большая порция  
напитка, большая порция  
блюда, соус.



# ПОСЧИТАЕМ

---

1 кассир = 1000 чеков в

месяц

**+100 руб:** дополнительное  
блюдо, десерт.



# ПОСЧИТАЕМ

---

1 ресторан = 20 000 чеков в месяц



**+50 руб.**



**+100 руб.**



**+15 руб.**

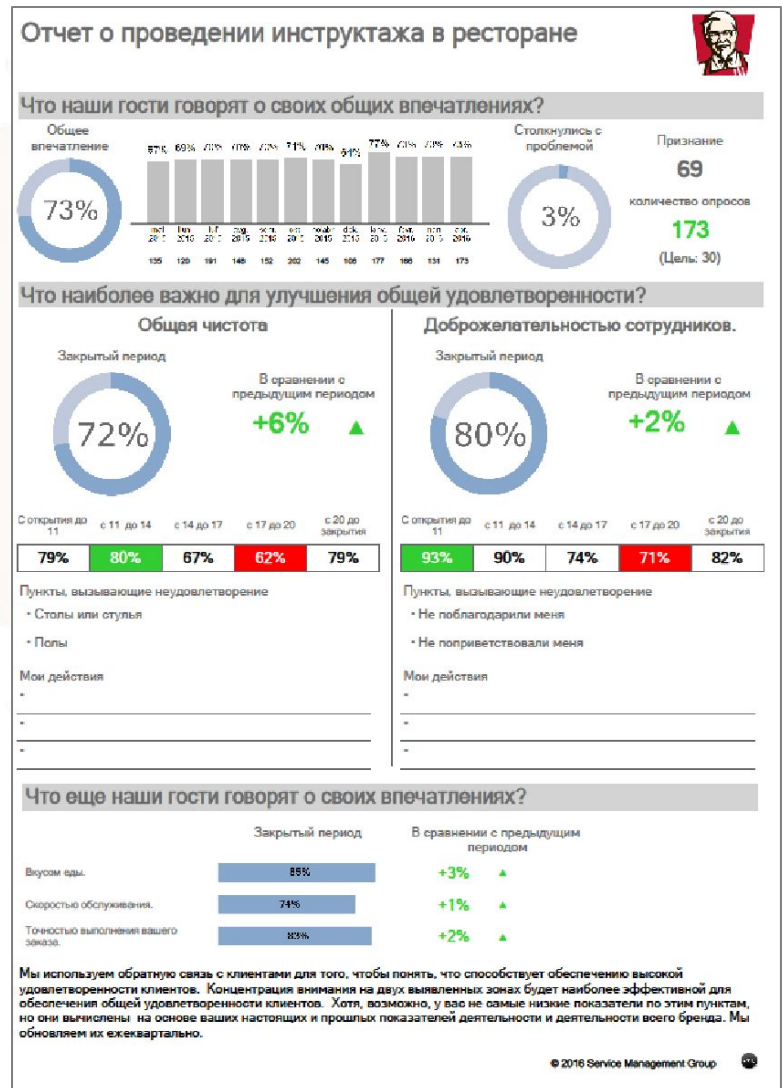


# ПОСЧИТАЕМ

40% гостей – недовольны  
400 гостей в день  
Из них больше не придет  
100 чел



Сколько денег  
мы теряем?





**СПАСИБО  
ЗА  
ВНИМНИЕ!**

