

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 white, bold, sans-serif font. 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

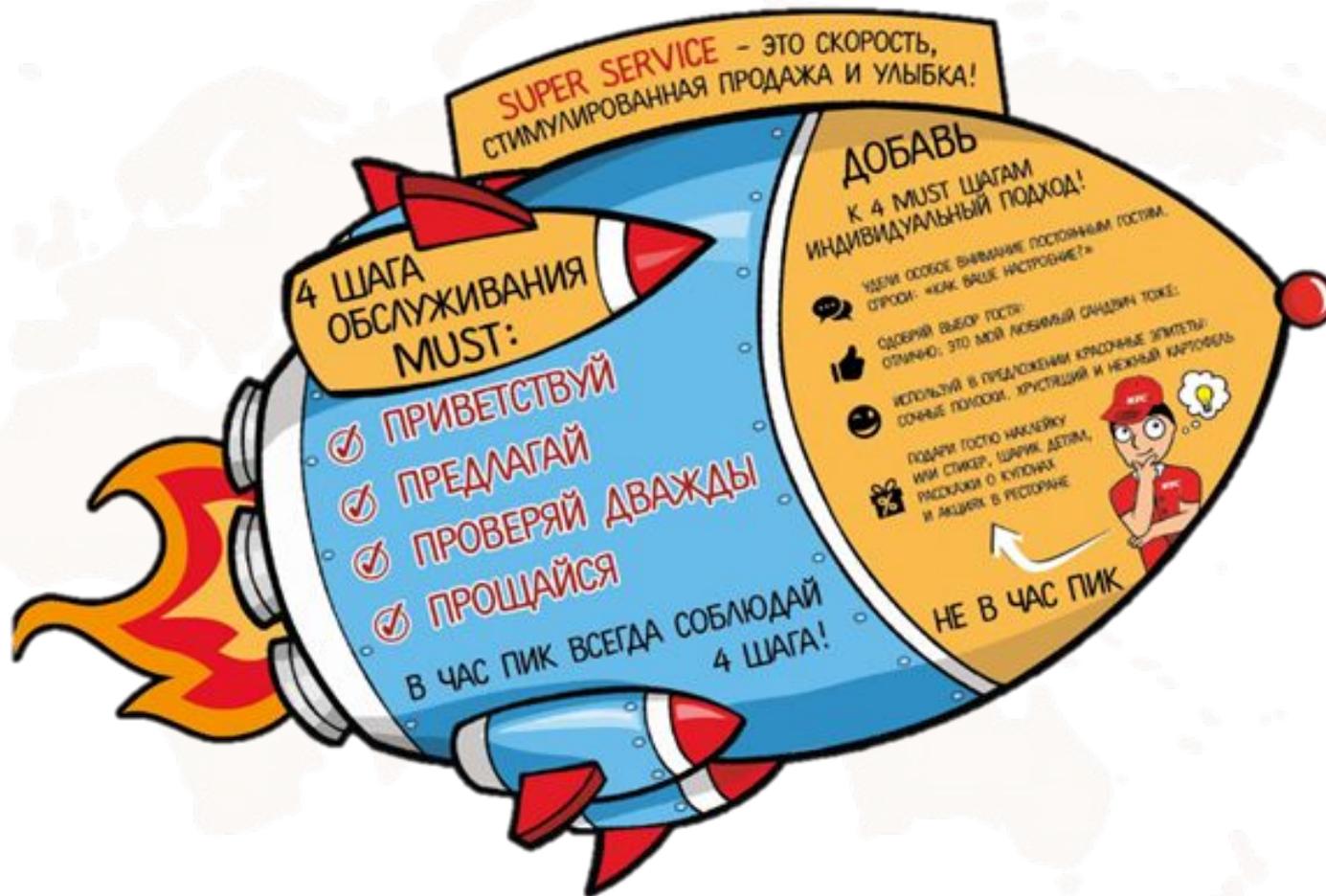




**НЕ ЗАБЫВАЙ
ПРО
ПОДГОТОВКУ!**

- ✓ 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?



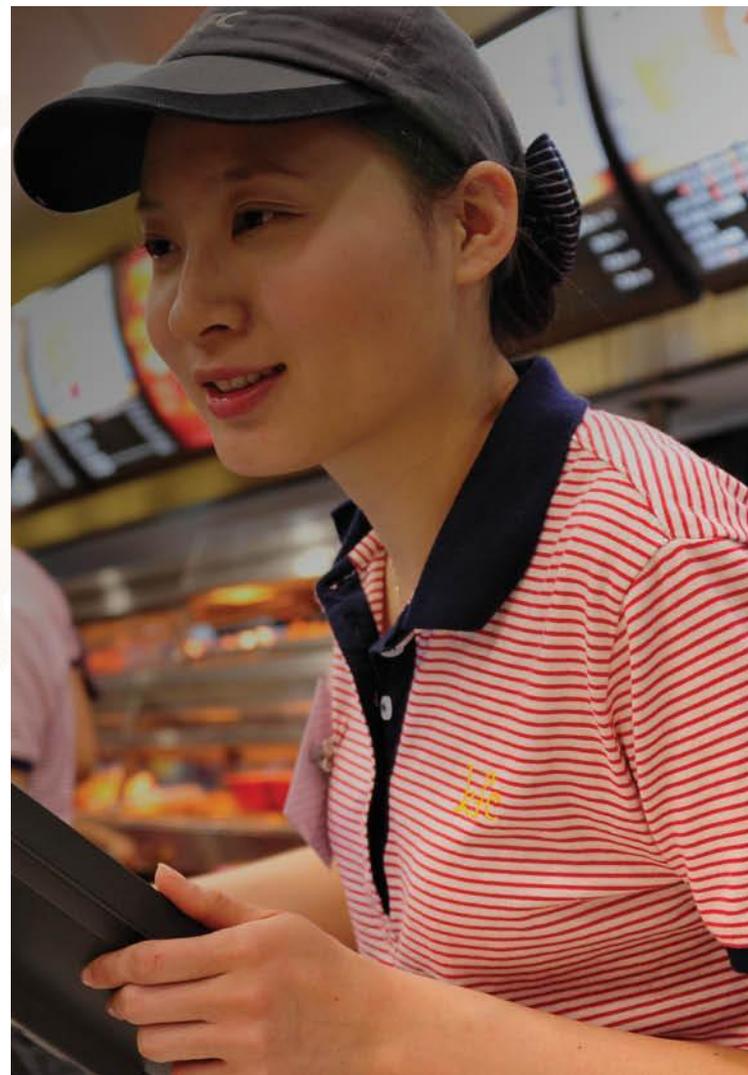
ОТЛИЧНЫЙ ВЫБОР

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

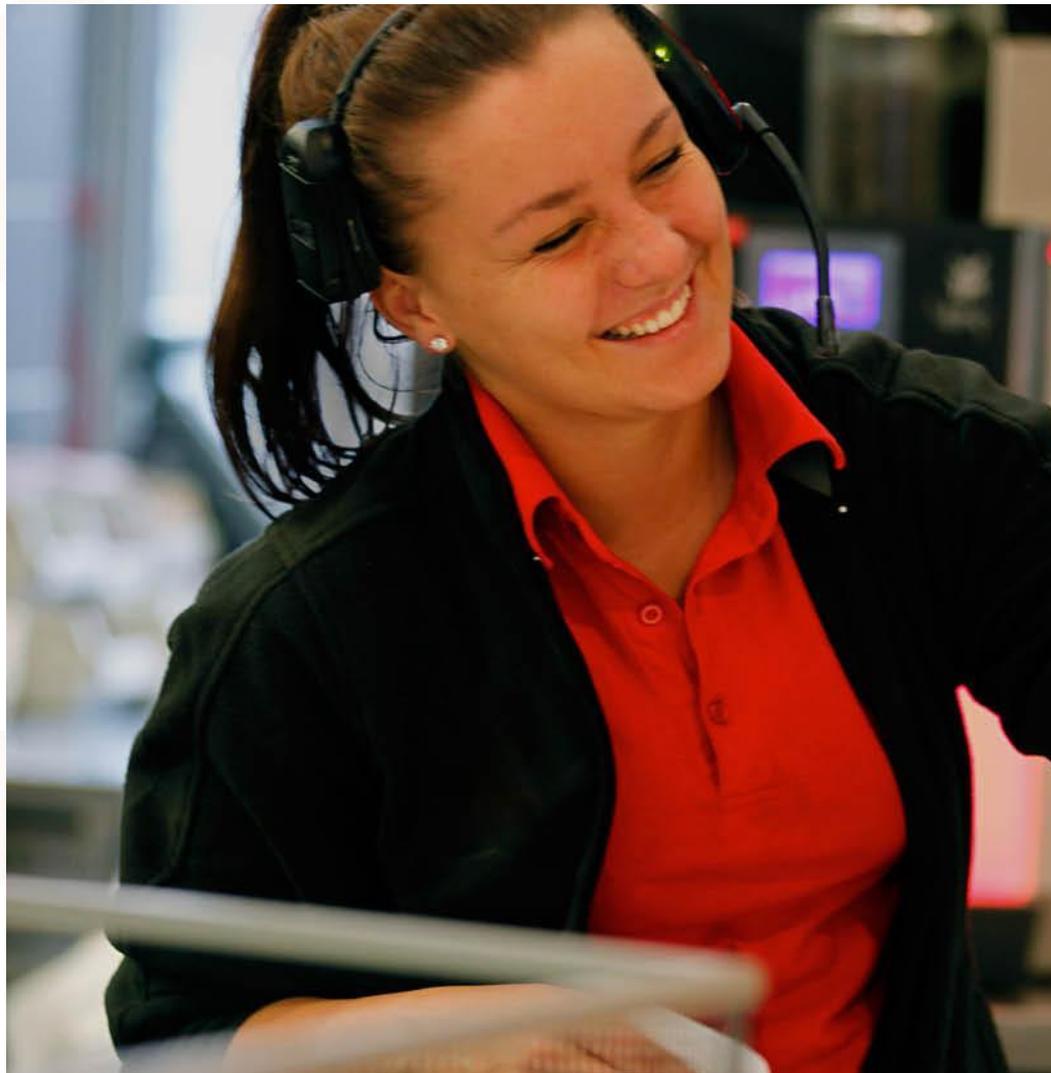
Сбор заказа – **60** секунд

Общее время нахождения в очереди:

не более 5 минут



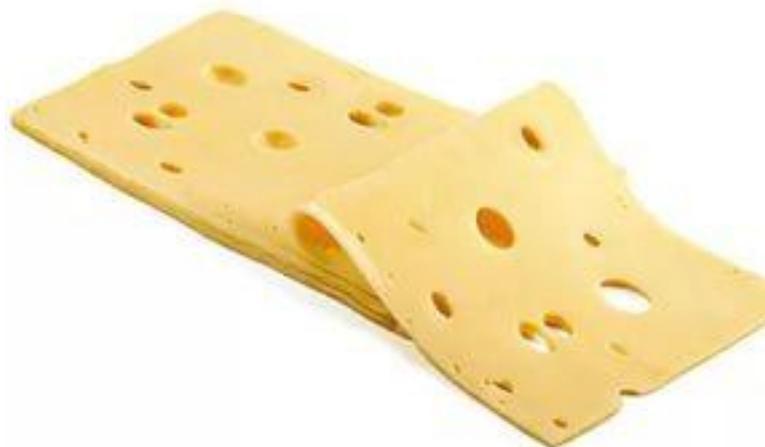
ПОНАБЛЮДАЕМ



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

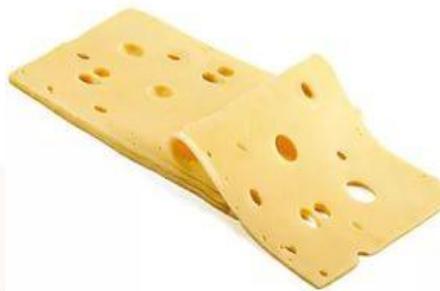
1 ресторан = 20 000 чеков в месяц



+50 руб.



+100 руб.



+15 руб.

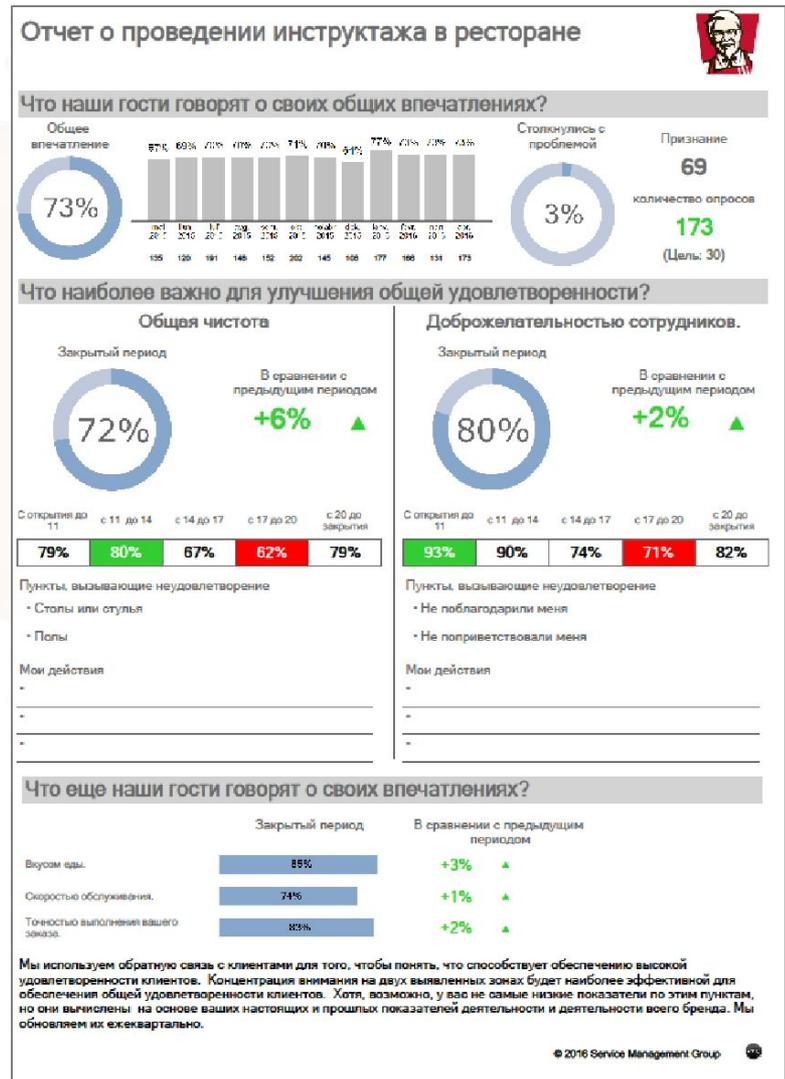


ПОСЧИТАЕМ

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



Сколько денег
мы теряем?



**СПАСИБО
ЗА
ВНИМНИЕ!**

