



ЦЕНТР ФУДСЕРВИСА
И КУЛИНАРНОГО МАСТЕРСТВА
ЭЛИТ ТРЕЙД



Elite Trade
поставки профессионалам

КАК УВЕЛИЧИТЬ СРЕДНИЙ ЧЕК?

СЕМИНАР ДЛЯ ЗАВЕДЕНИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ

БИЗНЕС-ТРЕНЕР



АЛЕНА МОСЯГИНА

**ДИРЕКТОР ПО РАЗВИТИЮ ЦЕНТРА
ФУДСЕРВИС «ЭЛИТ ТРЕЙД»**

**БИЗНЕС-ТРЕНЕР, ПСИХОЛОГ, КОНСУЛЬТАНТ,
ВЛАДЕЛИЦА ДВУХ БИЗНЕСОВ**

СПЕЦИАЛИСТ В ОБЛАСТИ МАРКЕТИНГА,
МЕНЕДЖМЕНТА. АВТОР ТРЕНИНГОВ
«УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ», «ЭНЕРГИЯ
ПРОДАЖ», «КОМАНДООБРАЗОВАНИЕ»,
«ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ»,
«ПОЗИТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ», «УПРАВЛЕНИЕ
ВРЕМЕНЕМ» И ДРУГИХ. ОПУБЛИКОВАННЫЙ
АВТОР.

ОПЫТ РАБОТЫ В МАРКЕТИНГЕ И В ПРЯМЫХ
ПРОДАЖАХ – 25 ЛЕТ, УПРАВЛЕНИЕ – 20 ЛЕТ,
ОБУЧЕНИЕ – БОЛЕЕ 15 ЛЕТ



XXI ВЕК – ЭКОНОМИКА ОЩУЩЕНИЙ

- ЭМОЦИИ СИЛЬНЕЕ ЛОГИКИ
- ОБРАЗЫ, ВПЕЧАТЛЕНИЯ, ОЩУЩЕНИЯ – КЛЮЧЕВЫЕ ПОСЫЛЫ К ПОКУПКЕ
- СЕРВИС СТАНОВИТСЯ ЦЕННЕЕ БАЗОВОГО ПРОДУКТА
- НЕМАТЕРИАЛЬНЫЕ ПАРАМЕТРЫ ЗАВЕДЕНИЯ – ПРЕДМЕТ ОБСУЖДЕНИЙ И РЕШЕНИЙ

Нравится –
Не нравится!



ЦЕННОСТЬ ЗАВЕДЕНИЯ

- ЦЕНА
- МЕНЮ
- АТМОСФЕРА



- ПО ДЕНЬГАМ
- ВКУСНО
- НРАВИТСЯ





ПРАКТИКА

ТРИ ВОПРОСА К ЗАЛУ:

1. КОГДА ЛЮДИ ТРАТЯТ БОЛЬШЕ, ЧЕМ ПЛАНИРОВАЛИ И ПОЧЕМУ?
2. ЧТО МЕШАЕТ ЗАВЕДЕНИЮ ПРОДАВАТЬ БОЛЬШЕ И ПОЧЕМУ?
3. КАКИЕ ЗНАНИЯ-УМЕНИЯ-НАВЫКИ СОТРУДНИКОВ ПОМОГАЮТ ЛУЧШЕ ПРОДАВАТЬ ЗАВЕДЕНИЮ?





СЕРВИС И ПОЗИТИВ

РАДОСТЬ, ДОБРОТА, ЛЮБОВЬ,
ДРУЖЕЛЮБИЕ –

КАК ЭТО ФОРМИРОВАТЬ И ПОКАЗАТЬ
ГОСТЮ?





ПРИЕМЫ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

1. МАРКЕТИНГ: АКЦИИ, СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ, ПОВОДЫ И ДР
2. СЕГМЕНТАЦИЯ ЦА
3. ЗНАНИЯ-УМЕНИЯ-НАВЫКИ ПЕРСОНАЛА
4. ЗНАНИЕ ПСИХОЛОГИИ ГОСТЯ И ПРИМЕНЕНИЕ ЕЕ НА ПРАКТИКЕ
5. СЛЕДОВАТЬ ТРЕНДАМ
6. РАСШИРЕНИЕ ПРОДАЖИ – КРОСС- И АП-ПРЕДЛОЖЕНИЯ
7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ
8. ВОВЛЕЧЕНИЕ ГОСТЯ В ПРОЦЕСС, В ОБЩЕНИЕ, В МАРКЕТИНГ



ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

МАРКЕТИНГ: АКЦИИ, СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

КОРПОРАЦИЯ
СУШИ
РЕСТОРАН ДОСТАВКИ ЯПОНСКОЙ КУХНИ

В ДЕНЬ
РОЖДЕНИЯ

20% скидка

{ **Халыва, ловись!** }

ЗИМНИЙ ДУЭТ:
ИМБИРЬ-ПЯНИК
Тонкий дольчатый вкус,
пикантный имбирь и гравелистый греческий
Снимает усталость, снимает бороться
со стрессом, дарит тепло и радость,
повышает настроение

ТОЛЬКО
в Татьянин день!
25 января,
для студентов

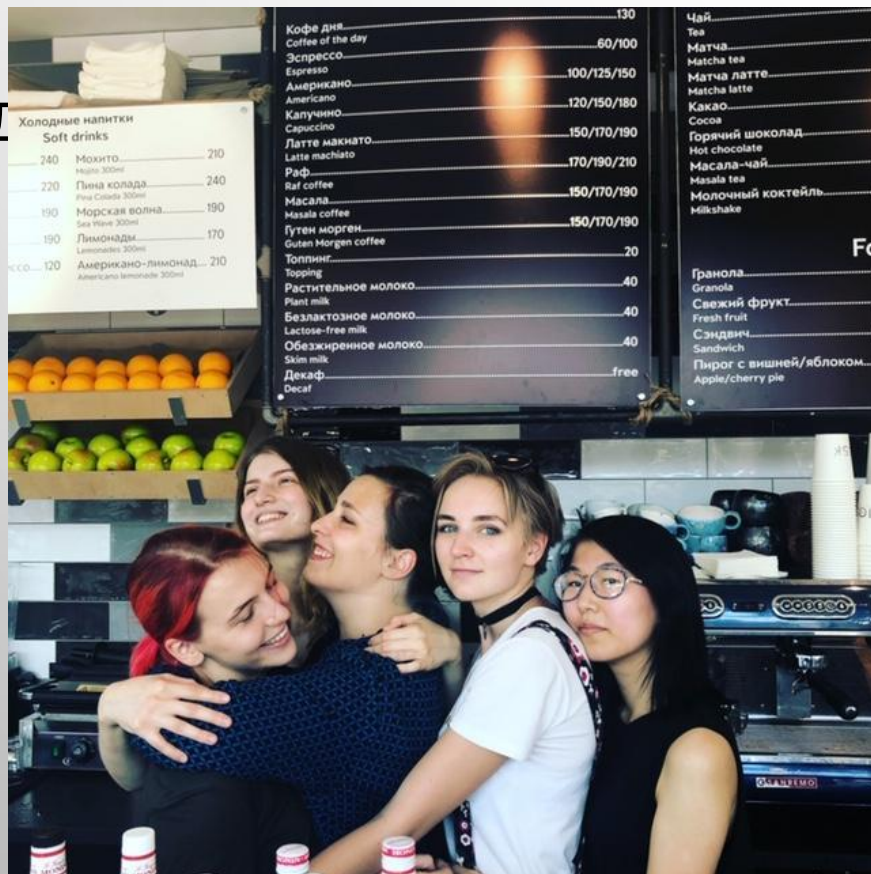
~~169 руб.~~

149 руб.



ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

МАРКЕТИНГ: ПОВОДЫ, ИГРЫ



ПИСЬ ГОСТЮ!

Как это делать
у вас?



ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

СЕГМЕНТАЦИЯ ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ ГОСТЕЙ

ПО ВОЗРАСТУ, ПОЛУ, ДОХОДАМ, ТИПУ И Т.Д.



Что это даст
вам?

ОПИШИТЕ РАЗНЫЙ ПОДХОД К РАЗНЫМ ТИПАМ ГОСТЕЙ



ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

ПОВЫШЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА СОТРУДНИКОВ



Как это делать?



ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

ЗНАНИЕ ПСИХОЛОГИИ ГОСТЯ



Опишите
пожалуйста
этот «типаж».
Какой подход
нужно
использовать в
обслуживании?



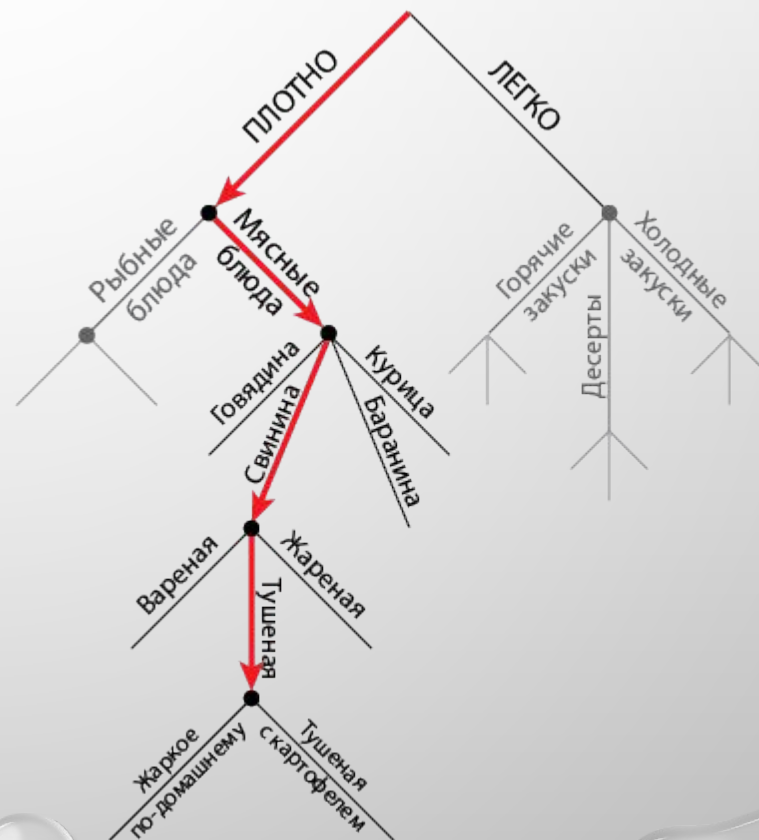
ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ:

СКРИПТ (РЕЧЕВОЙ МОДУЛЬ),

ТЕХНОЛОГИЯ ДЕВЯТИ ШАГОВ,

МЕТОД «ЕЛОЧКА» И ДРУГИЕ.



Что вы
используете?



ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

РАСШИРЕНИЕ ПРОДАЖИ – КРОСС- И АП-ПРЕДЛОЖЕНИЯ

- БОЛЕЕ ДОРОГОЙ ПРОДУКТ, ДВОЙНАЯ ПОРЦИЯ
- ДОБАВКИ, ДОПОЛНЕНИЯ, ИНГРЕДИЕНТЫ
- ПОВТОРИТЬ НАПИТОК
- ДЕСЕРТЫ

Что
используете
вы ?





ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

МАРКЕТИНГ: АКЦИИ, СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

АндерСон®
семейные кафе & кондитерские



**ГОРЯЧИЙ РОЛЛ
С ЛОСОСЕМ**

В ПОДАРОК!



**СДЕЛАЙ ФОТО
В КАФЕ РОКНРОЛЛЫ
ВЫЛОЖИ ЕГО В ИНСТАГРАМ
С ХЭШТЕГОМ:**

**#РОКНРОЛЛЫ
И РОЛЛ ТВОЙ!**



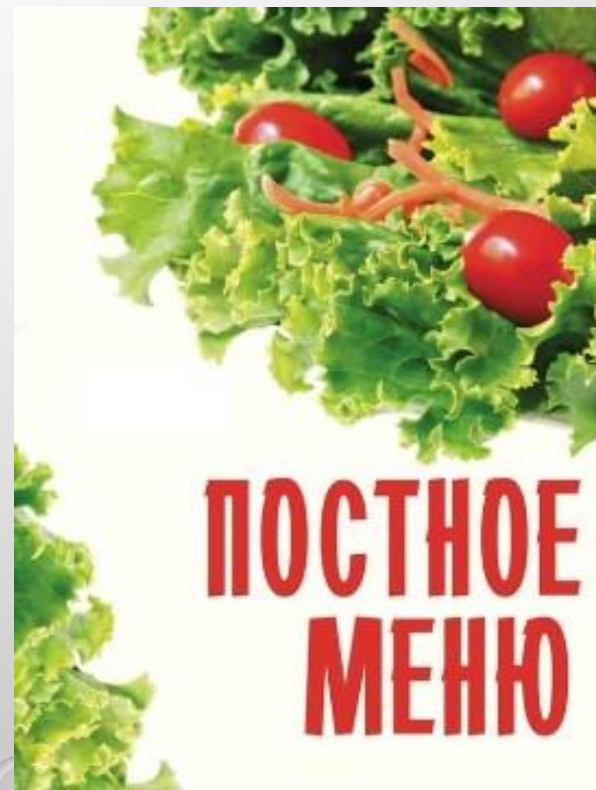


ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

СЛЕДОВАТЬ ТРЕНДАМ:

- УРБАНИЗАЦИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ: ЗАВТРАК С СОБОЙ, GRAP&GO И Т.Д.
- FAST CASUAL – КАЧЕСТВЕННЫЙ ФАСТ ФУД
- МОБИЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
- ПРЕМИУЛИЗАЦИЯ
- ДОСТАВКА! ДОСТАВКА! ДОСТАВКА!
- СДЕЛАЙ ЭТО ДЛЯ МЕНЯ
- СЕТИ СТАНОВЯТСЯ «ЗЕЛеныМИ»
- «СДЕЛАЙ ЭТО ДЛЯ МЕНЯ»
- БУМ КОФЕЕН
- ЗОЖ

(ИНФОРМАЦИЯ ОТ КОМПАНИИ «АВИКО»)





ПРИЕМЫ ПО ШАГАМ

ШАГ 1. СРАЗУ ПРЕДЛАГАЙТЕ НАПИТКИ. ТО, ЧТО СОЗДАЕТ АППЕТИТ

ШАГ 2. РАССКАЖИТЕ О НОВИНКАХ/ АКЦИЯХ

ШАГ 3. РАСШИРЯЙТЕ ЗАКАЗ. СОУСЫ, ИНГРИДИЕНТЫ, ДОБАВКИ

ШАГ 4. ПОВТОРИТЕ НАПИТОК. «ПРАВИЛО 2/3» – ЕСЛИ БОКАЛ НА 2/3 ПУСТ – ПРЕДЛОЖИТЕ ПОВТОРИТЬ

ШАГ 5. СПРАШИВАЙТЕ И ПРЕДЛАГАЙТЕ

ШАГ 6. РЕКОМЕНДУЙТЕ ДЕСЕРТЫ. ВКУСНО.

РАЗДЕЛИТЬ НА ДВОИХ

ШАГ 7. ПРЕДЛОЖИТЕ ВЗЯТЬ С СОБОЙ.





**КЛЮЧ К ГОСТЮ И К УВЕЛИЧЕНИЮ
ЧЕКА – ЭТО СЕРВИС И ЗАБОТА!**



**СЕРВИС – ЭТО СДЕЛАТЬ ВСЕ,
ЧТОБЫ ГОСТЬ БЫЛ ДОВОЛЕН**



ИТАК

СРЕДНИЙ ЧЕК И ВЫРУЧКА ЗАВЕДЕНИЯ ЗАВИСЯТ ОТ:

- ГАРМОНИЧНОГО СОЧЕТАНИЯ ВКУСА, КАЧЕСТВА, СТОИМОСТИ И АТМОСФЕРЫ
- УРОВНЯ СЕРВИСА. **В МИРЕ С ОГРОМНЫМ ДЕФИЦИТОМ ДОБРА, ЗАБОТЫ И ПОЗИТИВА ЛЮДИ ГОТОВЫ ЗА ЭТО ПЛАТИТЬ**
- ПРОФЕССИОНАЛИЗМА СОТРУДНИКОВ
- СУЩЕСТВУЮЩИХ ТЕХНОЛОГИЙ, НАВЫКОВ И БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
- ОТНОШЕНИЯ К ГОСТЮ, ЗНАНИЯ ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ



САМООБЛАДАНИЕ И СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ

ОСНОВНЫЕ ПРИЕМЫ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО БИЗНЕСА





ПОЗИТИВНЫЕ СПОСОБЫ СНЯТИЯ СТРЕССА

- ЮМОР, СМЕХ
- АСКЕЗЫ: ДУШ, ЙОГА, ЗАКАЛИВАНИЕ
- АКТИВНОСТЬ, СПОРТ
- РЕЖИМ ДНЯ
- ПРИРОДА (ВОДА, ВОЗДУХ, ПРОГУЛКИ)
- ПОЗИТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ
- ПИТАНИЕ – ПОСТ, ОТКАЗ ОТ ЖИРНОГО
- УВАЖЕНИЕ К ОКРУЖАЮЩИМ
- ЖЕЛАТЬ ВСЕМ СЧАСТЬЯ!
- МЕЧТА И ЦЕЛИ, ПЛАНЫ – ИМЕТЬ И ИДТИ К НИМ
- ЗВУК. НЕ СЛУШАТЬ НЕГАТИВ. ТВ – НЕ СМОТРЕТЬ.
- РАЗВИТИЕ И ПОСТОЯННАЯ НОВИЗНА. НЕ ДАВАТЬ СЕБЕ ЗАСТРЯТЬ В ЗОНЕ КОМФОРТА
- РАЗВИВАТЬ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ ХАРАКТЕРА.
- ВЕРИТЬ В СЕБЯ, В ТОВАР, В КОМПАНИЮ, В БОГА, В ВЫСШУЮ СПРАВЕДЛИВОСТЬ («ПРИНЦИП БУМЕРАНГА»)
- УМЕТЬ ПРИНЯТЬ СИТУАЦИЮ, ЧЕЛОВЕКА, ОБСТОЯТЕЛЬСТВА; ПРОЩАТЬ





ПОЗИТИВНЫЕ ЭМОЦИИ РУЛЯТ!

**СЕРВИС ПОЯВЛЯЕТСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ
СЛУЖЕНИЯ И ЗАБОТЫ**

**ЛЮБАЯ ПРОФЕССИЯ, СВЯЗАННАЯ С
ОБЩЕНИЕМ, ПОДРАЗУМЕВАЕТ СЛУЖЕНИЕ**

**ПОЗИТИВНЫЙ НАСТРОЙ МОЖНО
ТРЕНИРОВАТЬ**

**ПОЗИТИВНАЯ ЭНЕРГИЯ ДАЕТ ПОТЕНЦИАЛ К
РОСТУ – ДЕНЕГ, ПОСЕТИТЕЛЕЙ, СВЯЗЕЙ,
ЭТАПОВ КАРЬЕРЫ И ДРУГИХ ЭЛЕМЕНТОВ
РАЗВИТИЯ**





СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- **РЕСТОРАТОРАМ:** «НОВЫЙ РЕСТОРАН: 365 ДНЕЙ ПОСЛЕ ОТКРЫТИЯ», АЛЕКСАНДР ЗАТУЛИВЕТРОВ, «ДЕЛО НЕ В КОФЕ. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА STARBUCKS», ГОВАРД БЕХАР, «333 ХИТРОСТИ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА», ОЛЕГ НАЗАРОВ, «УПРАВЛЕНИЕ РЕСТОРАНОМ», 3-Е ИЗДАНИЕ, РОБЕРТ МИЛЛ.
- **СЕРВИС:** «КЛИЕНТЫ НА ВСЮ ЖИЗНЬ» КАРЛ СЬЮЭЛЛ И ПОЛ БРАУН, «ИСКРЕННЯЯ ЛОЯЛЬНОСТЬ» ФРЕД РАЙХЕЛЬД И РОБ МАРКИ, «ПРЕВОСХОДЯ ОЖИДАНИЯ» РИК БАРРЕРА, «ТОЧКИ КОНТАКТА» ИГОРЬ МАНН И ДМИТРИЙ ТУРУСИН
- **ПО ПРОДАЖАМ:** СЕРГЕЙ РЕБРИК «ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ», БЛЕЙЕР СИНГЕР «СОБАКИ ПРОДАЖ», БРАЙАН ТРЕЙСИ «ДОСТИЖЕНИЕ МАКСИМУМА»
- **МАРКЕТИНГ:** ДЖЕК ТРАУТ «МАРКЕТИНГОВЫЙ ВОЙНЫ», «ДИФФЕРЕНЦИРУЙСЯ ИЛИ УМРИ»; КОТЛЕР, АСПЛУНД, РЕЙН И ХАЙДЕР «МАРКЕТИНГ МЕСТ»;
- **ПО УСПЕХУ, ЛИДЕРСТВУ, СЧАСТЬЮ:** ОЛЕГ ГАДЕЦКИЙ «УРОКИ СУДЬБЫ», ИРИНА ХАКАМАДА «ДАО ЖИЗНИ», МИРЗАКАРИМ НОРБЕКОВ «ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КЛИЗМА»
- **САЙТ ОЛЕГА ТОРСУНОВА WWW.TORSUNOV.RU БЕСПЛАТНЫЕ ЛЕКЦИИ ПО ПСИХОЛОГИИ И ДРУГИМ ТЕМАМ!**



ЦЕНТР ФУДСЕРВИСА
И КУЛИНАРНОГО МАСТЕРСТВА
ЭЛИТ ТРЕЙД



Элит Трейд
поставки профессионалам

КОМПАНИЯ «ЭЛИТ ТРЕЙД» ЖЕЛАЕТ ПРОЦВЕТАНИЯ ВАШЕМУ БИЗНЕСУ!

WWW.ELIT-COOK.RU
ЭЛИТ-ТРЕЙД.РФ

Бизнес-тренер
Алена Мосягина
8-902-560-93-43