

# ЭТИКА ОБЩЕНИЯ



Перфекто!

# МЫ – ЗАЛОГ УСПЕХА COFFEE LIKE КИРОВ

Поэтому каждый бариста всегда должен быть вежливым и внимательным.



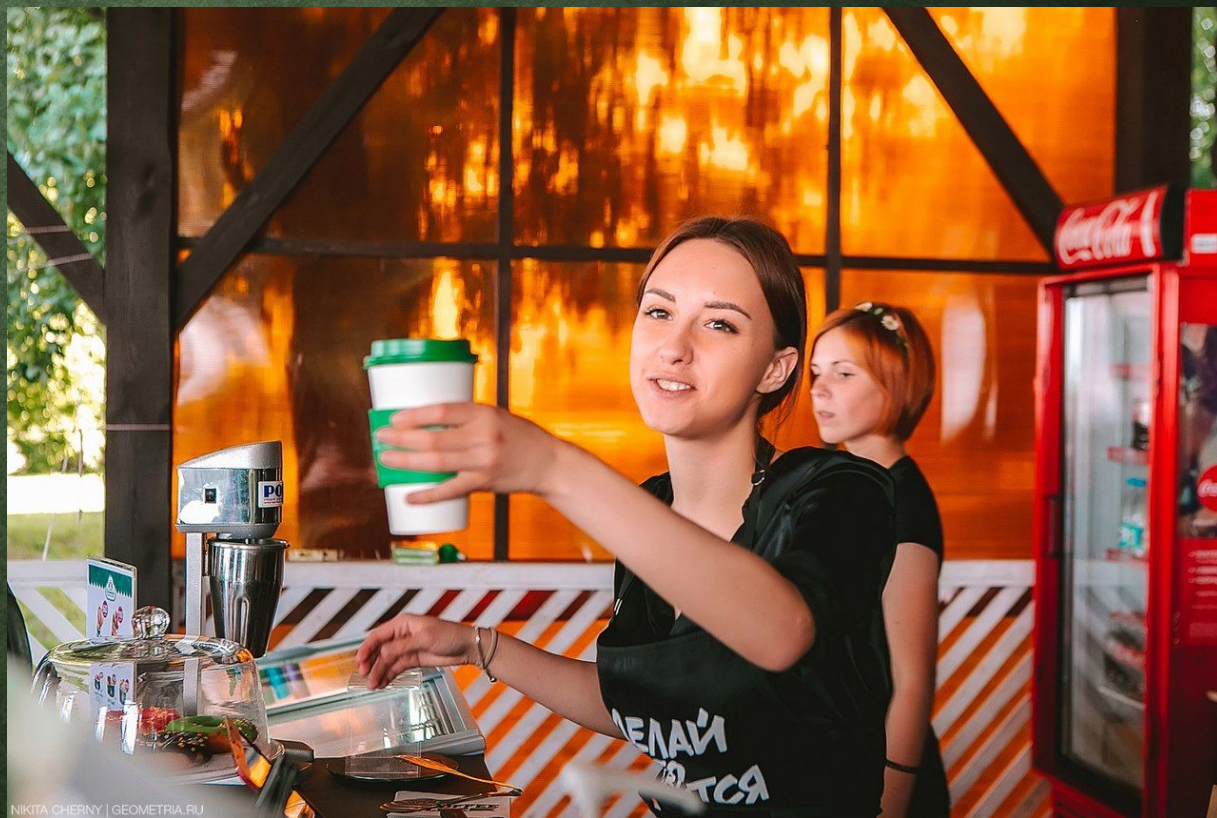
# УЛЫБКА

Улыбаться в кофе-баре. При этом улыбка должна быть не абстрактной, а осмысленной при появлении гостя и при его обращении к бариста. Совсем не обязательно улыбаться во все 32 зуба, достаточно лишь показать, что ты рад помочь гостю.



# ПРИВЕТЛИВОСТЬ

Бариста должны приветствовать каждого гостя, одной элементарной фразы «добрый день» (утро, вечер и т.д.) достаточно, чтобы настроить гостя на позитивный лад.



# ВЕЖЛИВОСТЬ

При любом обращении  
гостя к бариста – гость  
всегда должен получить  
вежливый ответ. В  
любом случае.



# ВНИМАТЕЛЬНОСТЬ

Бариста должен быть внимательным по отношению к гостям. Предложить помощь, посоветовать. Наша задача, чтобы гость ушел от вас довольным и пришел к вам снова.



# НЕНАВЯЗЧИВОСТЬ

Все работники должны быть внимательными, но не навязчивыми. Важно, чтобы бариста занимался своим делом и находился в поле зрения гостя, чтобы тот в любой момент мог обратиться к нему за помощью.



# ОБЩИТЕЛЬНОСТЬ

Коммуникабельные бариста всегда вызывают симпатии гостей, ведь так приятно порой пообщаться на актуальные темы, пусть и с незнакомым человеком.





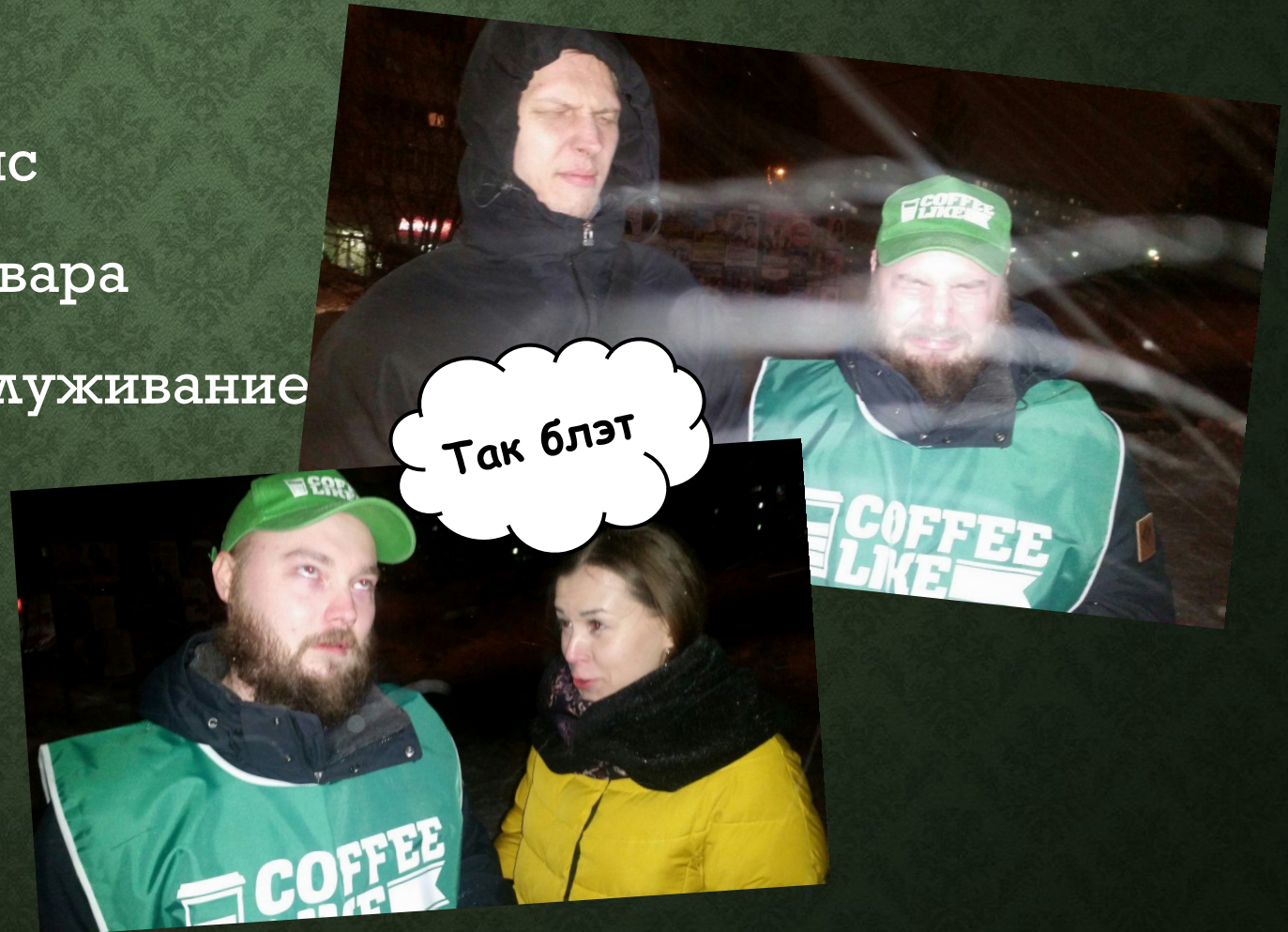
# ХАМСТВО

Почему?

Как себя вести?

# ЧТО БЕСИТ ГОСТЕЙ

- Работа «на автомате»
- Чересчур навязчивый сервис
- Незнание характеристик товара
- Излишне медлительное обслуживание
- Нетактичность
- Хамство



# ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ ХАМСТВА

1. Стремление хама к самоутверждению за счет хамского поведения. Когда собеседник не может достойно ответить на хамство, хам замечает это и начинает унижать человека, возвышаясь в собственных глазах.
2. Состояние разочарования, усталости и отчаяния. Находясь в одном из этих состояний каждый из нас способен ни с того, ни с сего нахамить собеседнику, даже не будучи при этом хамом. Как правило, после случившегося человек извиняется, а собеседник (если конечно он не является хамом) принимает его извинения. Однако если культурный человек нахамит человеку менее культурному (т.е. хаму), то никакие его извинения не пройдут, ибо хам будет уже на взводе, сделав все для начала конфликта.

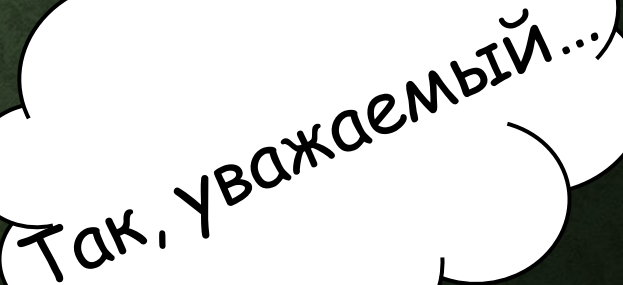
3. Неумение человека четко аргументировать свою точку зрения. Когда двое людей спорят, и один из них приводит конкретные доводы относительно правильности собственной точки зрения, другой, будучи абсолютно уверенным в своей правоте, но не имея возможности донести свою позицию до собеседника, решает все же идти до конца и переходит на откровенное хамство. Как правило, в 99 % случаев перешедший на уровень хамства собеседник не только проигрывает в споре, но и показывает окружающим людям свой низкий уровень культуры.

# ЧТО ДЕЛАТЬ? КАК СЕБЯ ВЕСТИ?

1. Прежде всего, разберитесь, а хамят ли вам?
2. Не позволяйте хаму захватить абсолютный контроль над ситуацией.
3. Поставьте хама “на место”, но аккуратно!
4. Не принимайте все негативные фразы хама на свой счет.
5. Подавите хамство юмором.
6. Пожалейте хама.
7. Подключите фантазию.
8. Поговорите с хамом.
9. Перестраивайтесь на позитивный лад.

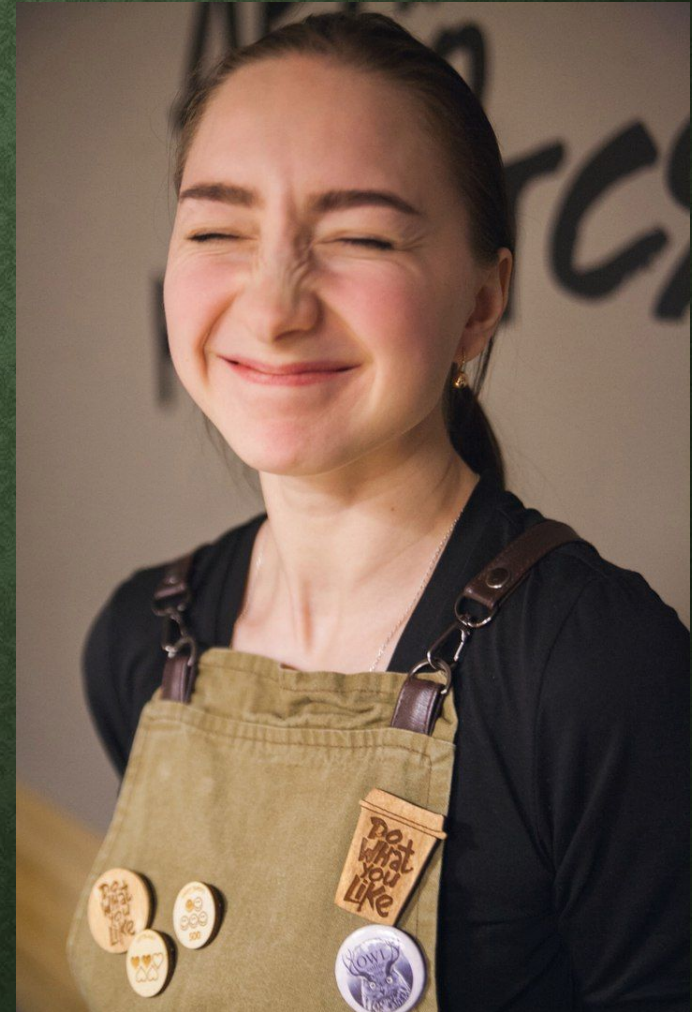


Фи, как некультурно



Так, уважаемый...

Какой бы способ реагирования на хамство вы не выбрали, помните одно – не хамите в ответ, современные хамы только этого и ждут, дабы подпитаться вашей энергетикой. Лучше просто проигнорировать хамство и не принимать его на собственный счет. Ну и очередная звездочка Good Job не пострадает 😊



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

