

Ресторане мечты. Начало

# Организационные моменты

1. Работаем 3 дня

1 день 10.00-19.00

2 день 10.00-19.00

3 день 10.00-16.00

2. Тайминг висит на стене

3. Телефоны – беззвучный режим

# Что нас ждет в ближайшие три дня?

1. Осознаем ценности, договоримся, как они проявляются
2. Узнаем, что такое проект РМ и как он появился
3. Поймем, что РМ отличается от обычного ресторана
4. Вспомним о фундаменте
5. Вернем гостю его место
6. Вспомним про наших сотрудников
7. Заглянем внутрь себя, ответим на важные вопросы
8. Узнаем, что такое обратная сторона воронки продаж
9. Узнаем, как будем внедрять проект РМ, осознаем свои роли

Возможны корректировки

Как появился РМ?

1. Создать в ресторанах такую среду, чтобы каждому было по-настоящему в кайф работать
2. Дарить потрясающие эмоции большому количеству гостей
3. Дать почувствовать сотрудникам важность и глобальность их работы
4. Открыть крышку бутылки, выпустить наружу наш скрытый потенциал

# Ресторан мечты

**Цель:** заново влюбить в СК гостей и сотрудников, сделать максимальное количество гостей и сотрудников истинными адептами бренда.

**Результат:**

- увеличение гостевого потока
- увеличение NPS гостей
- увеличение гостевого чека
- увеличение NPS сотрудников

Изменение подходов в работе кухни и зала

Тут схема



# В ресторане мечты

- Обученные сотрудники
- Сотрудники контактной зоны не боятся общаться с гостями, делают это с удовольствием
- Сотрудники контактной зоны знают и применяют техники гостеприимства и увеличения продаж
- Сотрудники бэка знают и соблюдают технологии и время приготовления блюд и напитков
- Каждый сотрудник осознает свою роль в общем деле
- Кухня и зал работают как единая команда
- Каждый сотрудник осознает, как он влияет на счастье гостя
- Руководители являются правильной ролевой моделью для сотрудников, и одинаково озабочены как счастьем гостя, так и счастьем сотрудника
- На протяжении всего дня поддерживается позитивный настрой на работу

# Результаты на 3 месяца

Гостевой поток	+10%
Гостевой чек	+3%
Положительная ОС	+5%

**50 000 000**

Дополнительная прибыль по компании по  
итогам года

# Почему здесь не только представители ресторанов?

- Погрузиться в единое инфополе, пропитаться общим контентом
- Свериться в понимании, куда идем и как туда придем
- Сонастроиться, синхронизироваться
- Ресторанный бизнес – командная игра. Невозможно поменять только рестораны

# Как провести эти 3 дня с пользой?

1. Воспринимать информацию через разум / сердце и тело
2. Прислушиваться к себе
3. Делать заметки – отмечать для себя главное, инсайты
4. Быть искренними
5. Активно участвовать
6. Ловить волну

# Как все начиналось?



Основатель сети мягких ресторанов  
«Своя компания»

**Андрей Александрович  
Трофимов**

## **ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ!** в сеть мягких ресторанов «Своя Компания»

Меня зовут Андрей Трофимов и, в далеком 1997 году, я как и многие ребята в нашей компании, приехал в Екатеринбург из небольшого города и отправился на поиски работы.

Моим первым местом работы стало кафе-мороженое «Баскин Роббинс», куда меня взяли уборщиком зала. Через некоторое время я начал работать продавцом мороженого, старшим продавцом, затем заместителем директора одного из кафе, а после прошел рост от официанта до директора местной сети японских ресторанов, где получил новые знания и приобрел колоссальный опыт, который, без сомнения, пригодился мне в будущем.



Сеть ресторанов японской кухни, которую я возглавлял, имела достаточно высокий средний чек, и лишь небольшая часть горожан могла позволить себе обед или ужин в наших заведениях. И чем больше проходило времени, тем чаще я начинал спрашивать себя: почему нельзя открыть уютный ресторан с хорошим интерьером, включить легкую музыку, приготовить вкуснейшие блюда, добавив ко всему этому чуточку внимания Гостю?! Почему за хорошие блюда и обслуживание нужно платить большие деньги? Ведь все это может и должно быть доступно каждому! Так появился первый ресторан «Своя компания» - формат, в котором мы соединили Японию с Италией, борщ с фахитос, внимательное обслуживание с доступными ценами, мягкий интерьер с приятной музыкой. А открытость, уважение и искреннее гостеприимство стали ключевыми принципами, вокруг которых выстроилась работа с самыми главными героями нашей истории – ГОСТЯМИ!

Сегодня «Своя компания» - это успешная сеть ресторанов. И это заслуга целой команды профессионалов, которая каждый день делает все, чтобы оставаться лучшими!

# Бизнес-модель

Тут круговая схема с гостем в центре

# Soft skills

- **ЛЮБОВЬ К ЛЮДЯМ**



# Soft skills

- Любовь к людям
- Нравнодушие

# Soft skills

- Любовь к людям
- Нравнодушие
- Отзывчивость

# Soft skills

- Любовь к людям
- Нравнодушие
- Отзывчивость
- Искренность в желании помочь

# Soft skills

- Любовь к людям
- Нравнодушие
- Отзывчивость
- Искренность в желании помочь
- Внимание к деталям

# Soft skills

- Любовь к людям
- Нравнодушие
- Отзывчивость
- Искренность в желании помочь
- Внимание к деталям
- Высокие внутренние стандарты

# Soft skills

- Любовь к людям
- Нравнодушие
- Отзывчивость
- Искренность в желании помочь
- Внимание к деталям
- Высокие внутренние стандарты
- Стремление быть вкладом

# Soft skills

- Любовь к людям
- Нравнодушие
- Отзывчивость
- Искренность в желании помочь
- Внимание к деталям
- Высокие внутренние стандарты
- Стремление быть вкладом

Руководитель / лидер – ролевая модель, которую повторяет сотрудник. Все, что мы хотим прививать персоналу, в нас должно проявляться ГИПЕРТОФИРОВАННО.



# Куда смотришь, туда руль

*когда ты фокусируешься на том, куда хочешь ехать, ты бессознательно поворачиваешь руль в том направлении*

Перевести с схему / график:

2006 – 2011 – формирование  
корпоративной среды (команда, миссия,  
ценности)

2012 – санитария

2013 – бизнес-процессы

2015 год – аналитика Мозг

2016 – 2018 – показатели

2017 – 2018 изменение системы  
управления

Сегодня

# Экономика впечатлений

С 2010 года экономика проходит трансформацию от рынка товаров к рынку впечатлений.

Конкуренция меняется с уровня "что" на уровень "как".

Использование старых подходов в привлечение влечет за собой рост стоимости новых клиентов.

Необходимо расти через рекомендации и допродажи уже существующим клиентам.

Клиентский опыт становится главной точкой роста.

Клиентский опыт - это совокупность всех микро взаимодействий между клиентом и компанией с момента, когда пользователь впервые услышал о компании.

Сервис, как основной канал «доставки» впечатлений, становится и основным критерием в выборе и поведении потребителей. Роль персонала возрастает, и умение строить отношения с клиентами становится все более критичным.

Если у клиента нет воспоминаний о бренде, то этот бренд для него не существует. Сегодня потребителю недостаточно просто товара или услуги. Ему нужны эмоции.

В большинстве случаев мы готовы заплатить или заплатить больше именно за эмоции от места, людей, атмосферы, которые ожидаем получить.

Схема как впечатления рождают эмоции и ощущения



*Эмоциональный фактор становится определяющим в принятии решений. Если в голове у клиента нет образов и воспоминаний, связанных с брендом, значит, бренда для него не существует.*

Полученное впечатление напрямую отождествляется с компанией и качеством ее товаров или услуг.

От полученного впечатления зависит, будет ли имидж компании положительным или же отрицательным.

От имиджа компании зависит уровень ее продаж.

Согласно исследованиям, вне зависимости от инфляции и политических циклов, люди склонны сокращать потребление, чтобы тратить деньги на впечатления.

по данным Росстата, во втором квартале 2018 года жители российских городов сократили долю расходов на продукты питания с 29.4% до 28.5%, на непродовольственные товары — с 38.1% до 36.7% в сравнении с аналогичным периодом 2017 года. При этом расходы на питание вне дома выросли на 0.5 п.п., на культурные учреждения — на 1.5 п.п.

**Вещи перестали показывать статус, сегодня это делают впечатления, которыми мы делимся. Это социокультурный аспект, который напрямую влияет на бизнес.**

*Эмоции, вызывающие привыкание*

# Гормоны счастья

- **Дофамин**
- **Эндорфин**
- **Окситоцин**
- **Серотонин**

# Эндорфин

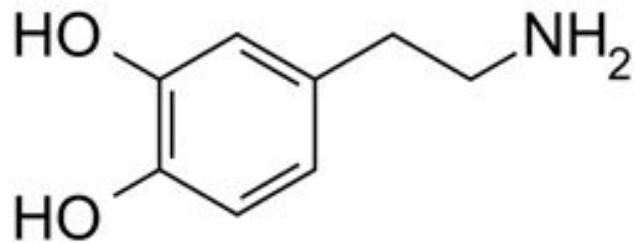
Вырабатывается и повышается во время / от:

- Влюбленности и секса
- Достижение важных результатов и целей;
- Новых впечатлений, в том числе гастрономических;
- Прослушивания музыки;
- Танцев;
- Смеха;
- Хорошей книги или фильма.

# Нейромедиатор дофамин



Активизирует мезолимбический тракт



повышается во время **секса**

от вкусной **еды** и наркотиков

вырабатывается даже  
в процессе ожидания удовольствия

Дофамин переносит нервные импульсы в головной мозг  
и мы чувствуем удовольствие

Одно из фундаментальных правил нейронауки гласит: нейроны, используемые вместе, соединяются. Стоит сделать что-либо один раз, и разрозненная группа нейронов образует сеть, но если вы не повторите это действие достаточное количество раз, то не «протопчете тропинку» в мозге, соответствующую подобному качеству выборов и мышления. Когда мы совершаем определённые действия снова и снова, то связь между нервными клетками укрепляется и «включить» эту нейросеть повторно становится гораздо проще. В результате даже мимолетные мысли и ощущения могут надолго оставить соответствующий след в нашем мозге



Гормоны счастья +  
формирование нейронных  
связей = формирование  
привычки

Клиентский опыт - это совокупность всех микро взаимодействий между клиентом и компанией с момента, когда пользователь впервые услышал о компании.

Где-то тут обратная сторона воронки  
продаж и вскользь про маркетинг

Самый важный индикатор успешного  
ресторанного бизнеса?

СЧАСТЛИВЫЙ ГОСТЬ

Тут кругляши-подразделения

- **УПРАЖНЕНИЕ:**

*Разбиться на тройки-четверки*

*В мини-группах напишите каждому участнику 5 благодарностей за вклад его подразделения в счастье гостя в формате: что он делает и как это влияет на счастье гостя.*

*Не забывайте, что исторически вся наша система была выстроена вокруг гостя, а это значит, что на уровень счастья гостя влияет каждый из здесь присутствующих.*

*Прислушайтесь к себе. Пишите только то, что идет от сердца.*

*Когда все будут готовы, по очереди громко и искренне зачитайте каждому участнику, за что вы благодарны – воспользуйтесь специальной формой-подсказкой. Вложите все уважение и страсть, которые в вас есть, чтобы ваш коллега увидел, насколько он ценен.*

## ФОРМА-ПОДСКАЗКА

*Дорогой Сергей, я искренне благодарю тебя за огромный вклад твоего подразделения в счастье наших гостей   
Я осознаю, как много ты для этого делаешь.*

Особенно мне хочется отметить...

*1. Как тебе удастся организовывать бесперебойную доставку продуктов в рестораны, ведь наш гость чувствует себя счастливым, потому что каждый день может есть свои любимые блюда*

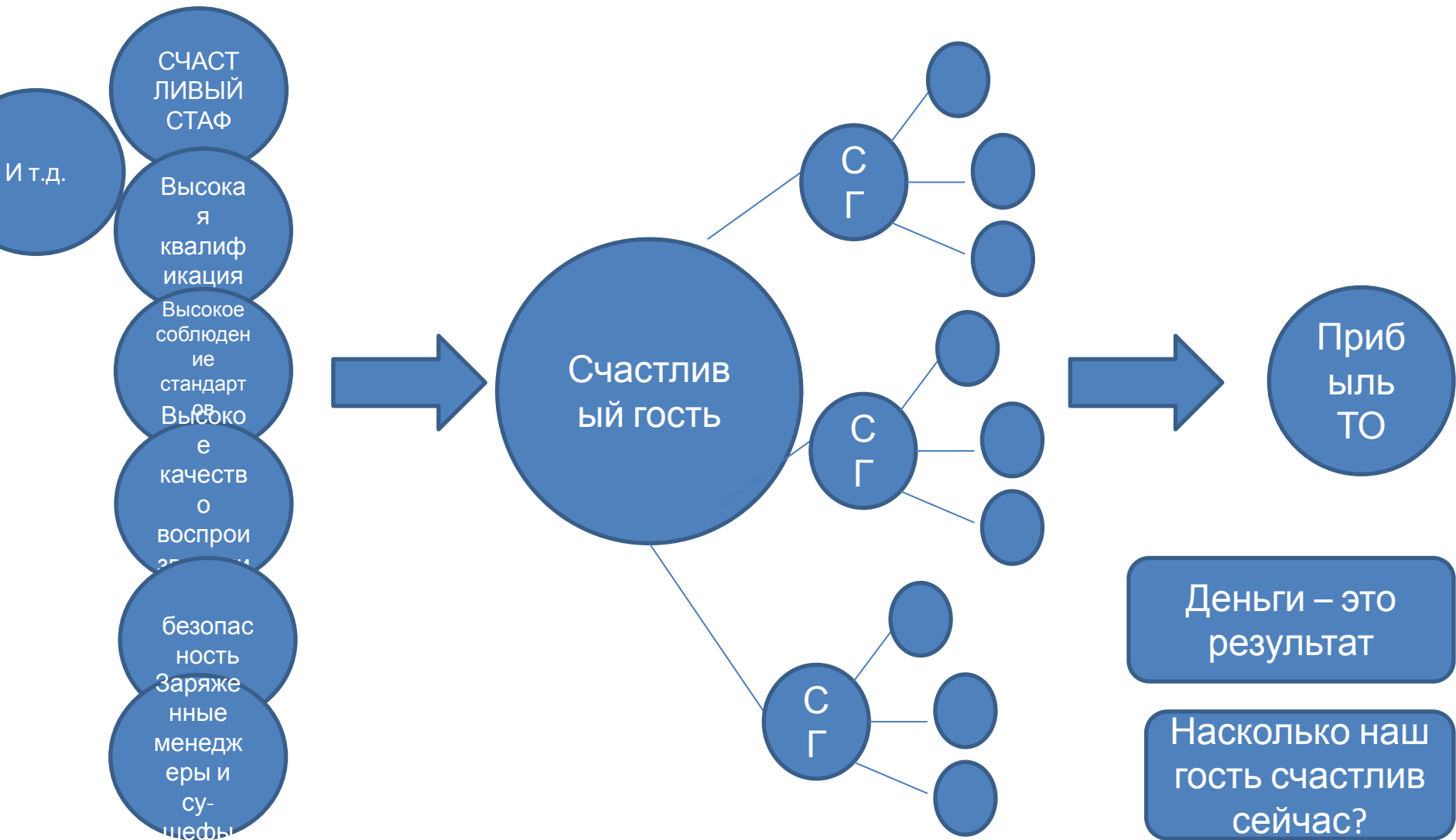
*2. \*\*\*, ведь наш гость чувствует себя счастливым, потому что\*\*\**

*3. \*\*\*, ведь наш гость чувствует себя счастливым, потому что\*\*\**

*Я ценю твой личный вклад и вклад твоего подразделения в счастье наших гостей!*



# ИДЕАЛЬНАЯ КАРТИНКА



Деньги = Благодарность

Рост прибыли ресторана – это не про деньги, это про рост количества благодарных гостей

С чего все начинается или визитная  
карточка индустрии гостеприимства.

Под действием чего вырабатываются гормоны счастья:

1. Любовь
2. Физическая и эмоциональная близость
3. Физическая активность
4. Медитации
5. Общение с позитивными людьми
6. Вкусная еда
7. Определенные продукты питания
8. Победы, достижения
9. Танцы
10. Смех
11. Музыка
12. Улыбка
13. Солнечный свет
14. Сон
15. Успехи на работе или в бизнесе
16. Путешествия
17. Впечатления
18. Созерцание красивого
19. Нахождение в любимом месте
20. ....

# Офигеть, насколько связаны темы счастья и гостеприимства....

Под действием чего вырабатываются гормоны счастья:

1. Любовь
2. Физическая и эмоциональная близость
3. Физическая активность
4. Медитации
5. Общение с позитивными людьми
6. Вкусная еда
7. Определенные продукты питания
8. Победы, достижения
9. Танцы
10. Смех
11. Музыка
12. Улыбка
13. Солнечный свет
14. Сон
15. Успехи на работе или в бизнесе
16. Путешествия
17. Впечатления
18. Созерцание красивого
19. Нахождение в любимом месте
20. ....

А теперь еще одно открытие,  
которое изменило мой мир

Выработке «гормона радости»,  
способствует простая улыбка, во время  
которой он вырабатывается  
автоматически.

# Зеркальные нейроны



Зеркальные нейроны - это клетки головного мозга, которые возбуждаются и генерируют импульсы, когда мы следим за действиями других людей, – и, как зеркало, автоматически «отражают» чужое поведение у нас в сознании, позволяя прочувствовать происходящее так, как если бы мы сами совершали эти действия.

благодаря «отражению» в мозге, мы сами начинаем испытывать те же ощущения.

Именно зеркальные нейроны обеспечивают «эффект толпы», популярность определенного исполнителя, успех в соцсетях и пр. массовые явления.

Специалисты называют это «зеркальным вирусом».

Тренд на «лифтолук» в Инстаграме, когда в какой-то момент даже самые серьезные люди не могли удержаться от того, чтобы не сделать селфи в лифте, – очень точный пример.

# Благодаря зеркальным нейронам

- Быстро учимся, передаем и осваиваем навыки
- Понимаем эмоции других людей
- Можем заглядывать в будущее
- Можем управлять на собственным настроением и настроением других людей

В 2016 году ученые провели исследование, в результате которого выяснили: когда у официанта злое, недовольное, безразличное лицо, его клиенты заказывают меньше – люди отзеркаливают, они буквально теряют аппетит, а рестораторы теряют деньги.

# Схема



Что происходит, когда мы забываем о своей главной задаче – следить за уровнем счастья гостя?

# Куда смотришь, туда руль

Какие цели в рамках своей профессиональной деятельности вы ставили себе последнюю неделю, месяц, год?

Было ли в них отведено место гостю?

Какое это было место?

Сделало ли гостя счастливее достижение этих целей?



# Что я должен сегодня начать делать по-другому, чтобы сохранить и преумножить счастье гостя?

1. Перестать закрывать глаза на мелочи
2. Перестать понижать свои стандарты
3. Начать больше общаться со своими сотрудниками
4. Перестать искать причины неудач своего подразделения в других подразделениях
5. Начать улыбаться
6. ...
7. ...
8. ...
9. ...
10. ...
11. ...
12. ...
13. ...
14. ...

Дальше упражнение на то, чтобы пережить гипертрофированный негативный опыт гостя, чтобы затошнило аж. Проанализировать, какие мои действия / бездействия к этому привели. Записать, что нужно начать делать по-другому

Потом тоже самое, только позитивный опыт пережить. Оценить, какие новые действия к этому привели. Дописать, что нужно делать по-другому + что обязательно нужно сохранить

# Главный вопрос

- Что еще мне нужно сделать сегодня, чтобы завтра гость захотел к нам вернуться?
- Что еще я могу сделать, чтобы наш гость был по-настоящему счастлив?

# Глобальное управление счастьем

Схема с клугляшами, которые множатся

# Глобальное управление счастьем

Схема с подсвеченными городами

Руководитель / лидер – ролевая модель, которую повторяет сотрудник. Все, что мы хотим прививать персоналу, в нас должно проявляться ГИПЕРТОФИРОВАННО.

Схема с кувшинчиками, отражающая  
ролевою модель:

Опер-РУ-Упр-МН-стаф-гость

БШ – РШ – Ш – СШ – стаф – гость

Косвенно:

Р СП – сотрудник СП – Упр р-на....

## Задание:

\* 3 качества, которыми бы вы хотели, чтобы обладали ваши сотрудники.

- Как вам нужно проявляться, чтобы они переняли эту модель (не менее 5 пунктов на каждый). Что вы сегодня начнете делать или делать по-другому?
- Поделиться с напарником



Почему мы говорим о счастье  
сотрудников?

30% времени мы проводим на работе

Не возможно дарить счастье другим, не будучи в этом состоянии самому

Счастливые сотрудники = счастливые  
клиенты = успешный бизнес.

выглядит бизнес-модель компании Zappos, годовой оборот которой  
составляет 100 миллиардов долларов

Многочисленные исследования показывают, что счастье позитивно влияет на качество и количество работы как на индивидуальном, так и на групповом уровне.

\*Исследование Университета Варвик показало, что счастливые сотрудники на 12% более продуктивны;

\*согласно исследованию «Towers Watson's Global Benefits Attitudes survey», из сотрудников, испытывающих высокий уровень стресса, 57% не вовлечены в свою работу;

\*институт Гэллапа выяснил, что вовлеченные сотрудники на 21% более продуктивны, чем их не вовлеченные коллеги.

\* Проведенные [GoodThink](#) исследования показали, что счастливые сотрудники заражают окружающих хорошим настроением и верой в собственные силы, а также не собираются увольняться

В исследовании организаций списка **Fortune 100** «Лучшие компании для работы» было выявлено, что работодатели, которые вошли в рейтинг «Лучшие компании для работы» растут в среднем на 14 % в год, остальные в среднем на 6 %.

Компания Aon Hewitt провела [исследование работодателей 100 Best Employers](#) versus Standard & Poor's top 500 companies. В нем учитывалось шесть направлений, комплексно описывающих удовлетворенность сотрудников работодателем. В итоге выявили 100 лидеров из списка 500 компаний.

Главные выводы про лидеров были следующими:

- **Рост прибыли на 56% выше.**
- **Оборот за три года на 48% выше.**
- **Текучесть кадров на 30% ниже.**

Исследование Института Гэллапа, где приняло участие 49 928 бизнесов и подразделений компаний, 1,4 млн сотрудников, 49 отраслей в 34 странах.

Было проведено ранжирование изучаемых компаний. В результате выявлено, что в компаниях с более удовлетворенными сотрудниками:

- на 22 % выше прибыль,
- на 21 % выше продуктивность,
- на 37 % меньше прогулов,
- на 25 % меньше текучесть кадров.

Заботьтесь о сотрудниках и они  
позаботятся о вашем бизнесе  
Ричард Брэндсон



Культура заботы о счастье сотрудников  
формируется сверху вниз

# Управление счастьем сотрудников

## Управление счастьем



# Физические условия труда

## 1. Раздевалка

- Наличие комфортного места для переодевания (не совмещена с ч-л еще, отдельно для мж и т.д.)
- Наличие шкафчиков
- Порядок
- Эстетика
- Чистота

## 2. Туалет

- 
- 
- 

## 3. Место приема пищи

## 4. Качество питания на персонал

## 5. Наличие необходимого инвентаря и оборудования

## 6. Удобство формы

## 7. График работы

## 8. Своевременность развоза

# Как работать с улучшением физических условий труда?

1. Прийти в ресторан, подразделение «как в первый раз», заполнить чек-лист
2. Спросить сотрудников (новички дадут ос не замыленным взглядом; старички расскажут о старых болях – кофе)
3. Составить план по улучшению со сроками и ответственными

# Управление счастьем сотрудников

## Управление счастьем



# Основные факторы влияющие на счастье сотрудника

1. Связи внутри коллектива, атмосфера
2. Качество общения с руководителем
3. Похвала, признание вклада в общее дело
4. Возможности роста и развития
5. Уровень вовлеченности

# Связи внутри коллектива, атмосфера.

## ИНСТРУМЕНТАРИЙ:

### 1. Уважительное отношение:

- выражение благодарности – простое действие, обладающее мощной силой и не отнимающее много времени\*;
- комплименты и выражение восхищения;
- умение ставить себя на место другого;
- выполнение данных обещаний;
- умение выслушать до конца, не перебивая;
- если имеет место [критика](#), она не направлена на унижение личности, а лишь на конкретные промахи в деле или поступке.
- искренне говорить комплименты:
- радоваться успехам других, отмечать это;
- сопереживать неудачам;
- быть открытым и доброжелательным;
- не допускать насмешек в свой адрес;
- возвращать профессионализм.

*\*Различные исследования доказывают: когда нас благодарят, у нас повышается самооценка, мы чувствуем себя довольными. Слова благодарности показывают важность оказанной помощи, подсказки, поддержки, демонстрируют его значимость.*

# Связи внутри коллектива, атмосфера.

ИНСТРУМЕНТАРИЙ:

1. Уважительное отношение
2. Постановка командных целей на день / месяц / квартал / год;



# Связи внутри коллектива, атмосфера.

## ИНСТРУМЕНТАРИЙ:

1. Уважительное отношение
2. Постановка командных целей на день / месяц / квартал / год;
3. Общее дело: книжные клубы, субботники, бизнес-завтраки и пр.

# Связи внутри коллектива, атмосфера.

## ИНСТРУМЕНТАРИЙ:

1. Уважительное отношение (привет, как дела, спасибо \*/ пожалуйста)
2. Постановка командных целей на день / месяц / квартал / год; общее решение
3. Общее дело: книжные клубы, субботники и пр.
4. Бодрилки\* и дурилки

# Связи внутри коллектива, атмосфера.

ИНСТРУМЕНТАРИЙ:

1. Уважительное отношение
2. Постановка командных целей на день / месяц / квартал / год;
3. Общее дело: книжные клубы, субботники и пр.
4. Бодрилки\* и дурилки

Тут будет танец радости)))))))))

# Качество общения с руководителем

ИНСТРУМЕНТАРИЙ:

1. Рассказываем про цели компании

# Качество общения с руководителем

ИНСТРУМЕНТАРИЙ:

1. Рассказываем про цели компании
2. Разъясняем поставленные задачи через цели компании, формируем важность

# Качество общения с руководителем

ИНСТРУМЕНТАРИЙ:

1. Рассказываем про цели компании
2. Разъясняем поставленные задачи через цели компании, формируем важность
3. Проявляем человеческую заинтересованность\*

*\*Люди работают не на нас, они работают с нам*

# Качество общения с руководителем

## ИНСТРУМЕНТАРИЙ:

1. Рассказываем про цели компании
2. Разъясняем поставленные задачи через цели компании, формируем важность
3. Проявляем человеческую заинтересованность
4. Качественно и своевременно даем ОС без нарушения иерархии
  - здесь и сейчас
  - позитивное стимулирование
  - КОС

# Похвала, признание вклада в общее дело

ИНСТРУМЕНТАРИЙ:

1. Признание на общих собраниях *(пример Мск)*



# Похвала, признание вклада в общее дело

ИНСТРУМЕНТАРИЙ:

1. Признание на общих собраниях *(пример Мск)*
2. Грамоты, знаки отличия

# Похвала, признание вклада в общее дело

## ИНСТРУМЕНТАРИЙ:

1. Признание на общих собраниях *(пример Мск)*
2. Грамоты
3. Позитивная ОС в моменте или сразу по завершению (можно с нарушением иерархии)

# Мифы о похвале

1. Зачем хвалить человека за то, что он просто сделал свою работу
2. Похвала расслабляет
3. Похвалу надо заслужить
4. Никакая похвала не сможет принести лучших результатов, чем критика

# Почему важно хвалить?

1. В момент получения похвалы человек испытывает счастье, радость, гордость и др. позитивные эмоции
2. Укрепляются нейронные связи, формируется желаемое поведение\*\*
3. Растет уверенность человека в себе и собственных силах
4. Повышается уровень ответственности
5. Растет творческий потенциал и инициатива
6. Похвала может стать решающей в чье-то судьбе\*

# Рост и развитие

## ИНСТРУМЕНТАРИЙ:

1. Личные беседы
2. ИПР
3. Тренинги / обучения
4. Делегирование
5. Карьерный рост

# Роли руководителя

1. Управленец
2. Вдохновитель
3. Лидер
4. Пример
5. Стратег
6. Организатор
7. Учитель
8. Хранитель и носитель
9. Наставник
10. ...

Кто такой наставник?

# Роль и функции наставника в проекте РМ

ТУТ схема внедрения

Роль: Хранитель и транслятор смыслов и инструментов

Функции:

- Разъяснение
- Поддержка
- Контроль
- ОС



# Управление собственным счастьем

Как управлять собственным счастьем

Делать то, что любишь и любить то, что делаешь.

Через тело (здоровье, физическая активность, прогулки)

Через дух (заниматься тем, что нравится, новые знания в интересных областях, медитации)

Время с близкими людьми

Сводить на нет общение с токсичными людьми

Зеркальные нейроны: общение с позитивными людьми, книги, фильмы

Позитивно мыслить

Добрые дела

Улыбка

Путешествия

Своевременный отдых

Что меня радует?

???? техники возвращения ресурсного состояния

Тут хочется упражнение сделать какое-то. Например, погрузиться в хорошее воспоминание, потому что это один из способов почувствовать себя лучше и вернуть ресурсное состояние

Дальше:

1. Презентация логики внедрения
2. Инструменты, которые помогут продолжать жить по новому до второго этапа, когда уже будет загрузка инструментария.

Один из инструментов: МОЛОДЕЦ