

Сервис

Комфортные условия и правильное общение с гостями

- Расположение
- Обстановка
- Тех.база
- Квалиф. Персонала
- Выход из конфликт. Ситуаций
- Безопасность
- Быстрые выплаты

Клиентоор-ть

- Индивидуальный подход к каждому гостю по психологическому портрету, так и по материальным возможностям

Сервис

Концентрация всех ресурсов, всех сотрудников на удовлетворение потребностей гостя

- Логистика
- Продажи
- Маркетинг
- Бухгалтерия
- Др. направления

Клиентоориент- ТЬ

Системные , целенаправленные действия, цель которых превзойти ожидания гостей и сделать их счастливыми

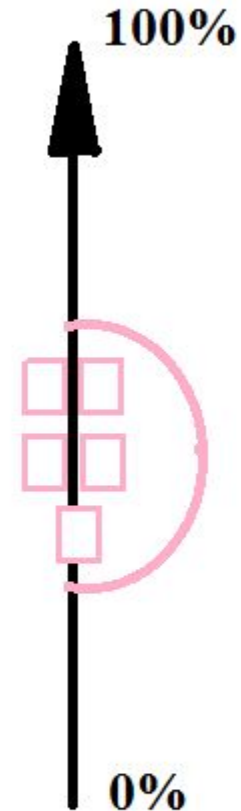
- Продукт/услуга
- Персонал
- **Сервис**
- Правила, стандарты
- Отношение с гостями

Что значит сервис для Бк Каппер

- Главная особенность
- Индивидуальность
- Индивидуальный подход к гостям
- Клиентоориентированность
- Инд. стиль
- Акции, бонусы
- Доп. Услуги
- Безопасность
- Моментальный расчет
- Грамотность и проф. Персонала
- Конкурентное преимущество

Реализация сервиса

- Обучение сотрудников
- Групповое обучение
- Единая навигация, стиль.
- Речевой модуль
- Еженедельное собрание кассиров
- Разбор конфликт. ситуаций
- Тех. Оснащенность
- Внешний вид охраны
- Обращение к гостям по именам



Сервис глазами Гостя. Что мы хотим получать?

- Приветствие (улыбка)
- Общение с единомышленниками
- Интерьер (комфорт)
- Отсутствие очереди.
- Информационные носители
- Четкие ответы персонала на задаваемые вопросы
- Безопасность (денежная)
- Быстрота и четкость обслуживания
- Доп. Предложения (Бар)
- Бонусы
- Режим работы
- Парковка, место расположение
- Просмотр матчей

Сервис глазами администратора

- Встреча гостя.
(Приветствие)
- Выявление потребностей посетителя, участие и заинтересованность к гостю.
- Предложение услуг.
- Проф. Подход (знание и умение предложить услугу)
- Контроль за действия кассиров и охраны.
- Информирование Гостей о новостях, нововведениях (акции , бонусы, спортивные мероприятия)
- Обеспечение Безопасности, комфорта и доп.услуг.
- Своевременные выплаты.

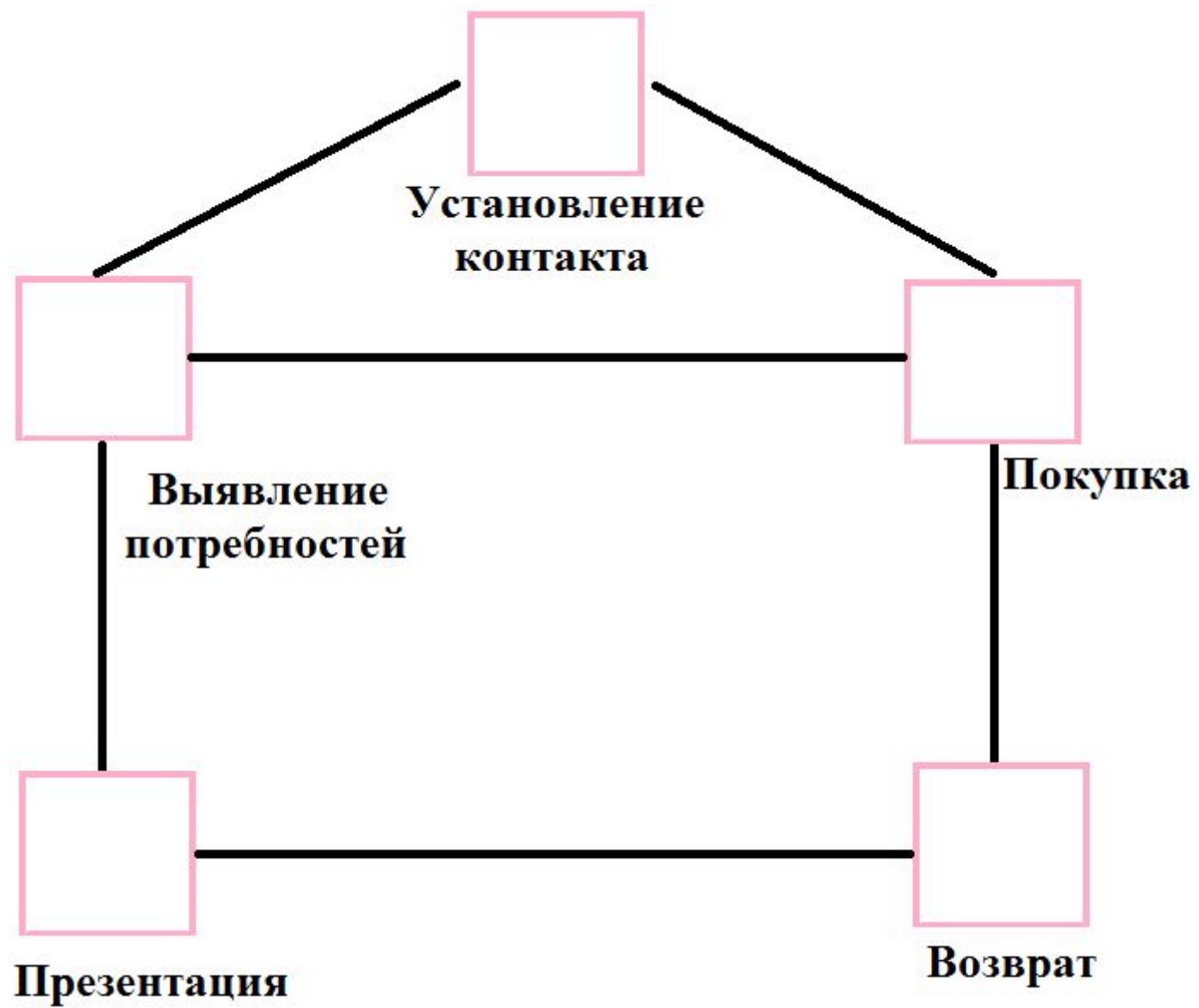
Какие навыки требуются от администратора для обеспечения сервиса.

- Грамотная речь
- Знание различных видов спорта
- Взаимодействие с др. сотрудниками
- Знание психологии для взаимодействия с гостями
- Психологическая устойчивость
- Кассовая, финансовая дисциплина.
- Правильная передача информации
- Личная заинтересованность, мотивация, ответственность.
- Контроль тех. Части и решение вопрос связанный с ней.
- Продажа , предложение доп. услуг

Знаю

Реализация сервиса
для гостей компании





Типы гостей

- VIP (долго, регулярно, крупные ставки) – лоялен
- Постоянный (средний чек, регулярно ч/з день)
- Новичок (некомпетентен, ходит редко)
- Болельщик (только масштабные спортивные события)
- Тусовщик (времяпрепровождение, ставит мало, регулярно ходит)

Добрый день (улыбка, открытая поза, кивок, подойти)

Рада Вас видеть меня зовут

Я администратор.

Делали раньше ставки на спорт?

Да

Нет

Были ли у нас? Бывали у

нас?
Да

Нет

Здорово, что зашли

Какой спорт предпочитаете?

Будите делать ставки?

Для Вас приветственный бонус 200 рублей в подарок

Да

Нет

Здорово, что зашли.
Сегодня интересные матчи.

Приветственный бонус.

Какой вид спорта предпочитаете?

Необходимо зарегистрировать

Проходите для регистрации
Чай, кофе?
(Для гостей

Проходите, присаживайтесь
Чай, кофе?
Как будете готовы,
я Вас проконсультирую