

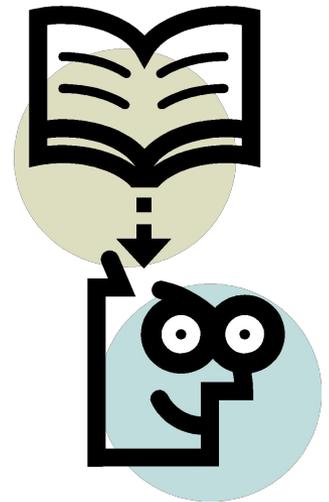
Добро пожаловать на

семинар ✓

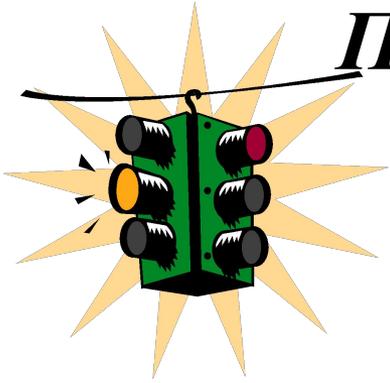
**СЕРВИС, КОТОРЫЙ ПРОДАЕТ**



**«У Вас может быть самый  
лучший продукт в мире,  
но если Вы не можете его  
продать, Вы так и  
останетесь его  
владельцем»»**



## *Правила работы на семинаре:*



- пожалуйста, отключите сотовые телефоны
- необходимо активно работать на семинаре
- Занятие будет проходить в течении 2 часов

# Давайте, познакомимся:

- Меня зовут.....
- Я работаю в должности.....
- Стаж работы в компании.....
- Мои ожидания от семинара.....



## **История создания семинара.**

**Семинар, «Сервис, который продает»  
был создан на основе одноименной  
книги Джима Салливана  
«Сервис, который продает».**

**Книга была переведена на русский язык,  
адаптирована и дополнена примерами  
из работы наших ресторанов.**

## Цель семинара:

- Ознакомить Вас с приемами продавца.
- Научить красочно описывать блюда.
- Научить *рекомендовать* блюда гостям.
- Используя на практике полученные знания на семинаре Вы сможете повысить эффективность своей работы в ресторане (*повысить средний чек, увеличить количество \$, привлечь больше Гостей, научиться грамотно использовать Ваше время, решать конфликтные ситуации с Гостями*).

*Что хотим мы (наши сотрудники)  
от работы в ресторане?*



Каким должен быть ресторан, чтобы  
это было возможно?



# Качества эффективного сотрудника зала

*ПОНИМАНИЕ  
ТОВАРА И РЫНКА*

*ПОНИМАНИЕ  
СПЕЦИФИКИ  
РАБОТЫ*

*ЛИЧНЫЕ  
КАЧЕСТВА*

*ПОНИМАНИЕ  
ГОСТЯ*

*НАВЫКИ  
ПРЕДЛОЖЕНИЯ /  
ОБСЛУЖИВАНИЯ*

## Ожидания Гостей от посещения ресторана.



*Подумайте и ответьте на вопрос:*

**Что ожидают наши Гости от посещения ресторана?**

**Технические ожидания**

**Ожидания взаимоотношений**

# Платиновое правило:

- Как Вы понимаете это правило?

*«ОбслуживайтеGuestей  
так, как они хотят,  
чтобы их обслужили»*

# Цикл Обслуживания



***«Четыре основных правила  
превосходного  
обслуживания:***

***Посмотри на меня. Улыбнись  
мне. Поговори со мной.  
Поблагодари меня.»***

## **9 шагов обслуживания:**

- **1 шаг Встреча гостя:**
- **Проводить их за столик**
- **2 шаг Знакомство с гостем:**
- **Подойти к столу в течении 30 сек и представиться по имени**
- **Подать меню (в открытом виде)**
- **Предложить сезонные блюда, специальные предложения и программы**
- **Рассказать об оплате счета**

- **3 шаг Аперитив:**
- **В течении 1 минуты предложить заказ на аперитив**
- **Повторить вслух**
- **Поблагодарить за заказ**
- **4 шаг Основной заказ:**
- **Принести аперитивы (максимум – 3 минуты) и принять основной заказ**

- **5 шаг Выполнение основного заказа:**
- **Check back в течении 3 минут**
- **6 шаг. Дижестив, десерт:**
- **Предложить чай, кофе, десерт, дижестивы.**
- *десерт подаётся на чистый стол*
- *предложить к кофе молоко, к чаю – лимон*

- **7 шаг Расчет гостя:**
- **Принести счет по первой просьбе гостя.**
- **Спросить о наличии карты ПГ, если нет, то рассказать о ней**
- **8 шаг Рассчитать гостя в течение 1 минуты**  
**и обязательно отнести счет со сдачей гостю.**
- *если, расплатившись, гости не уходят из-за стола, обслуживание продолжается!!!*
- **9 шаг Прощание с гостем:**
- **Попрощаться с гостем.**
- **Пригласить их в гости снова**

## *Типология Гостей.*

Одна из психологических теорий выделяет  
4 типа людей :

***-КОМАНДИР***

***-АКАДЕМИК***

***-ПИОНЕРВОЖАТЫЙ***

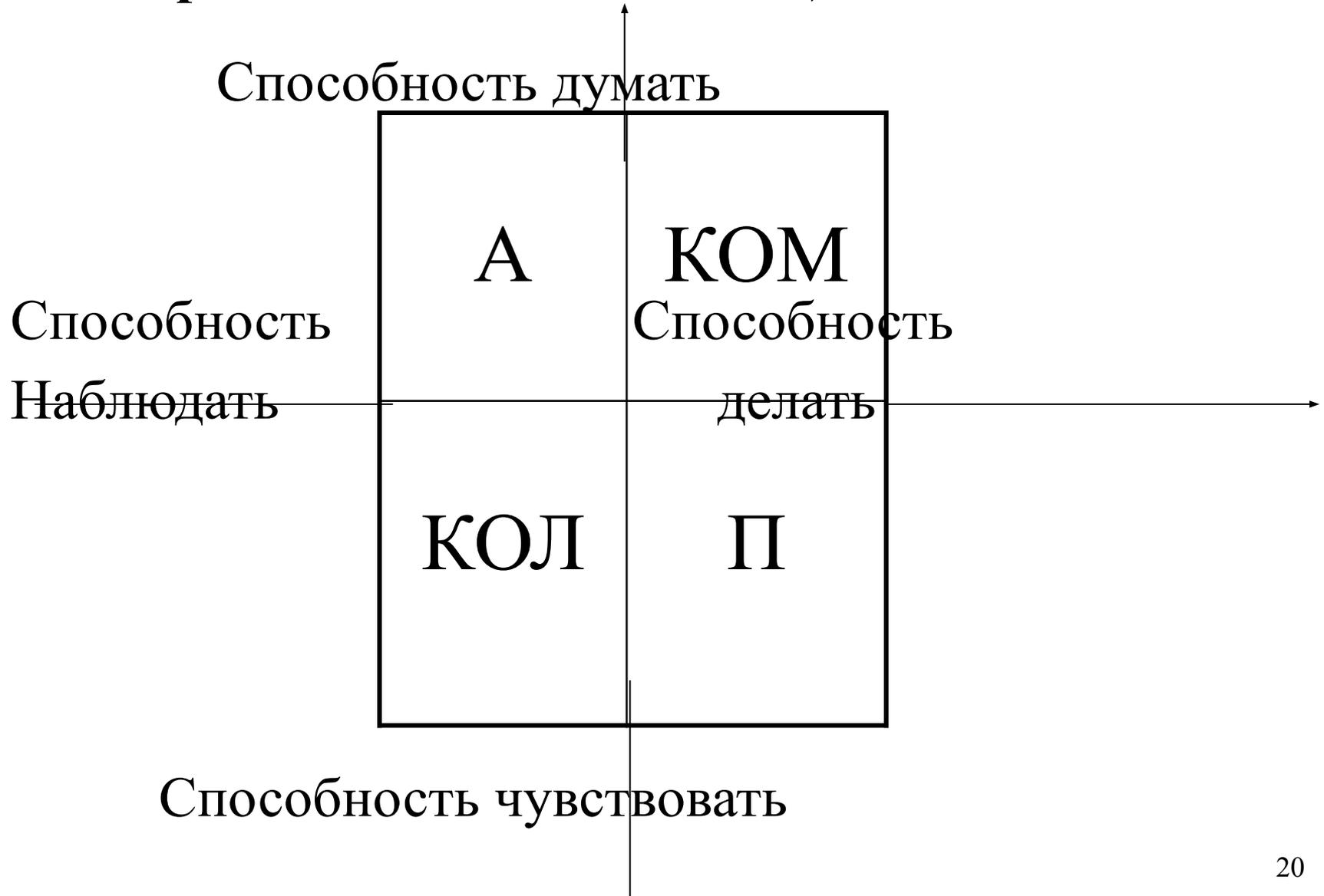
***-КОЛЛЕКТИВИСТ***

Основа классификации – стиль поведения человека и его внешний вид.

## **ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАБОТЫ В ГРУППАХ:**

- Прочитайте характеристики типов людей/ Гостей в рабочей тетради
- Выделите основные отличия типа Гостя.
- Расскажите участникам из других групп о Вашем типе Гостя.
- Приведите примеры из Вашей практики, каких Гостей Вы встречали в ресторане.

# Характеристика типов по скорости принятия решения и степени эмоциональности.



## КАК ВЫ ПОНИМАЕТЕ:

- Кто такой «ПРОДАВЕЦ»?
- Кто такой «ПРИЕМЩИК ЗАКАЗА»?

*- Всегда ли Вы работаете как «продавцы»? Почему, обоснуйте.*



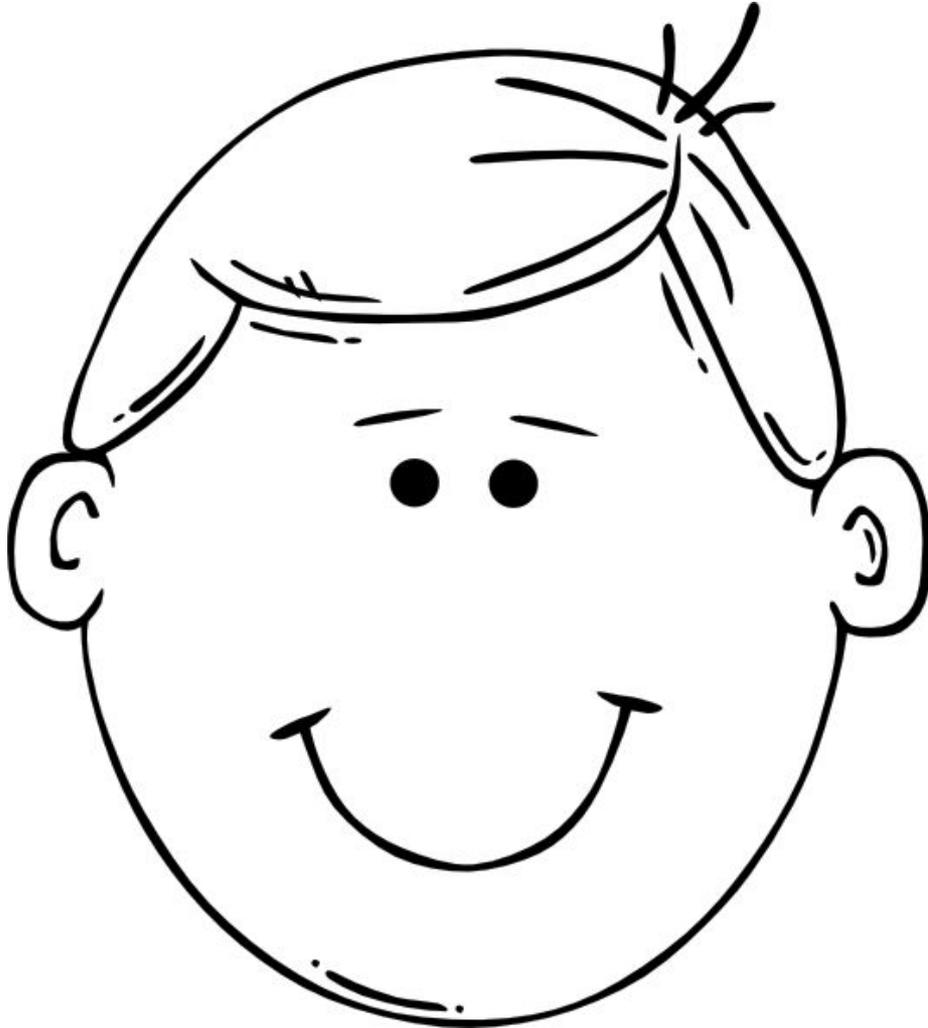
## Приемы продавца:

- **«Ведите» Гостя по меню, опираясь на Платиновое правило обслуживания Гостей.**
- **Красочно описывайте блюда**
- **Используйте «Кивок Салливана»**
- **Задавайте вопросы («елочка»)**
- **Предлагайте в позитивной форме, без использования частицы «НЕ»**
- **Тотальное ДА**
- **Чувствуйте себя на стороне Гостя**
- **Подстройка под гостя**

# **Красочное описание.**

- **Что такое «красочное описание»?**
- **Что такое описательные прилагательные?  
Приведите примеры.**

# Различия в восприятии описательных прилагательных:



Визуал

Аудиал

Кинестетик

## Различия в восприятии описательных прилагательных:

- зрительное восприятие – необходимо представить зрительно блюдо
- слуховое восприятие – достаточно услышать
- восприятие, основанное на вкусовых ощущениях



***Используйте описательные  
прилагательные разных  
категорий!!!***

## "Красочное описание" на практике

- Авторский салат с приморским трепангом от нашего бренд-шефа. Подается со сладким огурцом, спелыми томатами, рукколой, икрой летучей рыбы с воздушной соей и пудрой из водорослей нори



# «Красочное описание» на практике

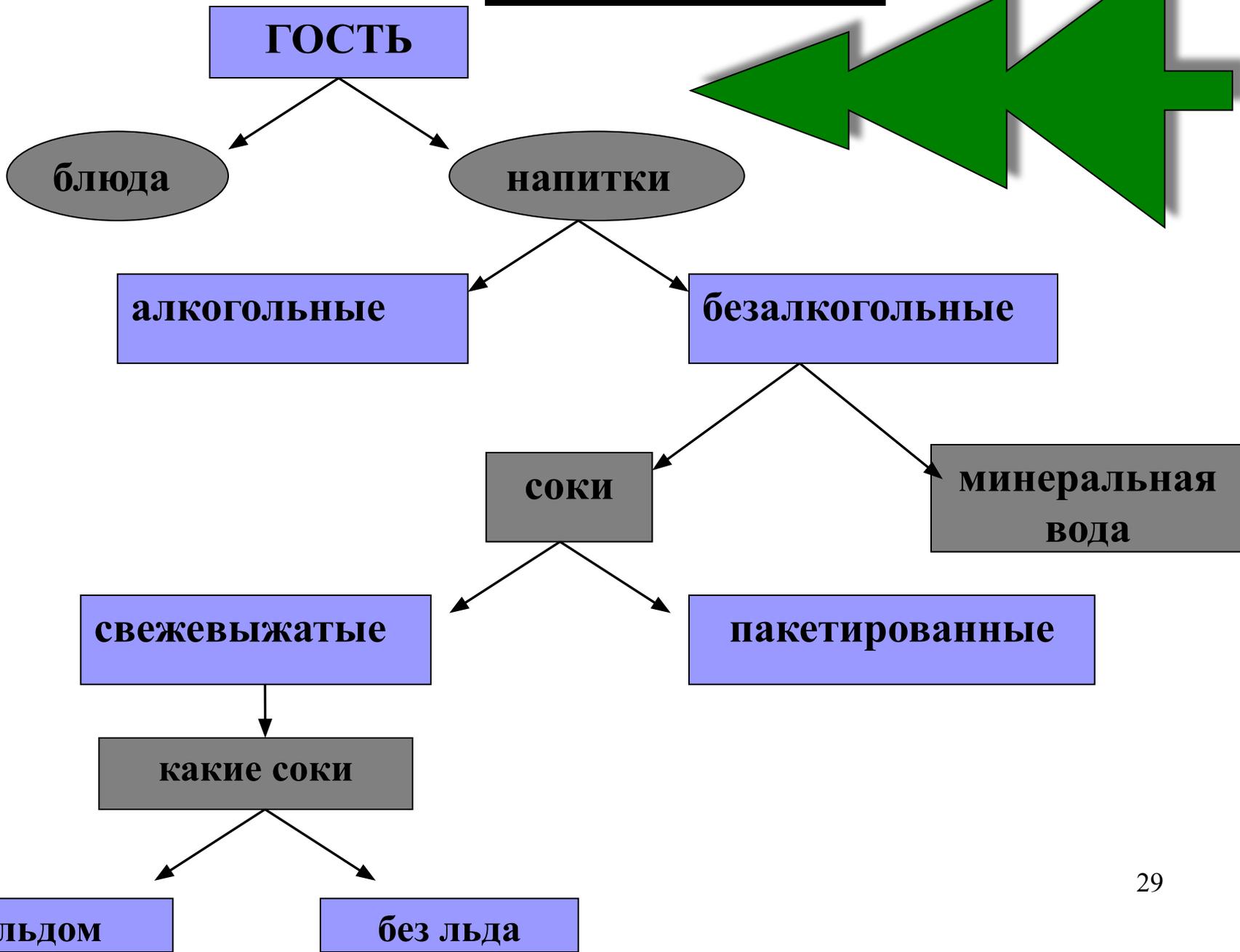
- Вино виноградное натуральное полусладкое красное Французское столовое вино. Изготовлено из винограда сортов Кариньян, Сэнсо и Аликанте, выращенного во Франции. Вино обладает красивым чистым красным цветом с фиолетовыми отблесками, очень приятным ароматом спелых красных ягод с доминантой нот малины и фруктовым вкусом с длительным сладковатым послевкусием и мягкими натуральными танинами.



# Ненавязчивое предложение

- **Что такое ненавязчивое предложение?**
- **Что такое «впаривание»?**
- **Какая форма работы более эффективна? Почему? Обоснуйте.**

# «ЕЛОЧКА»



## *«Подстройка» под Гостя.*

- **говорите на языке Гостя**
- **используйте тот темп речи, который приемлем для Гостя**
- **употребляйте те слова, которыми пользуется сам Гость**
- **«подстраивайтесь» под тот уровень громкости, который комфортен для Гостя**
- **«отражайте» поведение Гостя**
- ***БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ!!!***

# **АКАДЕМИК**

## **НУЖНО**

- располагать фактами
- быть организованным
- быть логичным
- быть аналитичным
- быть лидером

## **НЕЛЬЗЯ**

- быть  
неподготовленным
- быть фамильярным

# **КОМАНДИР**

## **НУЖНО**

- слушать
- быть позитивным
- смотреть в глаза
- соглашаться
- оказывать уважение

## **НЕЛЬЗЯ**

- не соглашаться
- брать контроль на себя
- быть вызывающим
- перебивать
- быть нерешительным

# **КОЛЛЕКТИВИСТ**

## **НУЖНО**

- быть открытым
- говорить медленно,  
мягко
- исполнять свою работу  
как член команды

## **НЕЛЬЗЯ**

- торопить
- говорить неправду
- быть ненадежным

# ПИОНЕРВОЖАТЫЙ

## НУЖНО

- слушать
- быть общительным
- говорить комплименты
- улыбаться
- быть дружелюбным

## НЕЛЬЗЯ

- быть лидером
- игнорировать
- быть формальным

## Возможности для продажи:



Когда можно предлагать?

- **время предложения (когда)**
- **само предложение (что)**
- **форма предложения (как)**

# Как избежать «запары»?

- тщательная подготовка
- продавать, а не принимать **заказы** → **знать** продукт, направлять своих **Гостей**, **быть** **ГИДОМ ПО МЕНЮ**
- наблюдать
- предугадывать
- расставлять приоритеты:



## **7 приоритетов в работе официанта:**

- **1. Подойти к Гостю.**
- **2. Рассчитать Гостя.**
- **3. Перекрыть стол.**
- **4. Принести напитки и блюда Гостям, которых Вы обслуживаете. Узнать, все ли у них в порядке, нравятся ли им наши блюда и напитки, предложить повторить напитки.**
- **5. Помочь принести напитки и блюда Вашим коллегам по работе.**
- **6. Выполнить обязанности по смене.**
- **7. Помочь всем.**

## *Задавайте вопросы:*

- На каком этапе обслуживания сейчас находятся мои Гости?
- Какой этап обслуживания будет следующим?
- За какие из моих столиков только что сели Гости?
- Кому из моих Гостей только что принесли заказ?
- Кто из Гостей готов расплатиться?

*планируйте свои действия заранее, после чего  
осуществляйте задуманное!*

**ДЕЙСТВУЙТЕ!!!**

Конфликт – что делать?!

**Правило «LAST»:**

**L- listen**  **выслушайте**

**A- apologize**  **извинитесь**

**S- solve**  **решите ситуацию**

**T- thank**  **поблагодарите**

**Конфликт** – это возможность узнать о наших недоработках и улучшить работу ресторана и каждого сотрудника в частности.

# Лестница поэтапного решения

## конфликта:



**Главная наша задача  
в том,  
чтобы гость остался  
доволен**

**LAST**

**S  
T  
O  
P**

**LAST**

**S  
T  
O  
P**

**LAST**

**S  
T  
O  
P**

## Подведение итогов:

*Ответьте на вопросы:*

- 1.Какие типы Гостей Вы знаете?**
- 2.Назовите основные отличия продавца от приемщика заказа.**
- 3.Что такое «красочное описание»?**
- 4.Какие приемы продавца Вы знаете? Назовите.**
- 5.Существует ли различие между «впариванием» и ненавязчивым предложением? Обоснуйте.**

**Задавайте вопросы!!!**

*Продажа, основанная на предложении – это ключ к тому, чтобы всегда быть при деньгах и избегать «запары».*

*Удачи!!!*

