

Типология гостей:

- Семьи
- Одиночки
- Пары
- Постоянные гости
- Деловые люди/Офисные работники
- Студенты
- Пожилые люди
- Компания девушек/парней

Типология гостей

1. Семья-закрытые, общаются внутри семейного круга

МОТИВ ПОСЕЩЕНИЯ

ПРИХОДЯТ ПРОВЕСТИ ВРЕМЯ С ДЕТЬМИ; СЕМЕЙНЫЕ ТОРЖЕСТВА, ВКЛЮЧАЯ СТАРШЕЕ ПОКОЛЕНИЕ; ВСТРЕТИТЬСЯ С ДРУГИМИ ТАКИМИ ЖЕ МАМАМИ

КОММУНИКАЦИЯ

РАЗМЕСТИТЕ СЕМЬЮ ЗА БОЛЬШОЙ УДОБНЫЙ СТОЛ
ПОМНИТЕ, ВСЕ ВОПРОСЫ РЕШАЕТ ГЛАВА СЕМЬИ - СЧЕТ, ДЕТСКИЙ ЗАКАЗ, РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ
БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ К ДЕТЯМ

ОШИБКИ

НЕПРАВИЛЬНЫЙ
ВЫБОР ХОЗЯИНА
СТОЛА

НЕТ ВНИМАНИЯ
ДЕТЯМ

Small Talk- короткий разговор, дополнительная точка контакта с гостем.

Семья

Много внимания уделяем детям, чтобы дать родителям больше времени на отдых (поговорить с ними – как дела, как настроение, принести раскраски, обсудить мультики, школу, увлечения)

Экскурсии, легенды (их переделываем в сказки, чтобы заинтересовать детей)

(увидели, что ребёнок смотрит мультик/надел футболку с героем из мультика, начинаем о нём говорить)

-Ай, маленький джигит любит смотреть Барбоскиных?

-Да, это его самый любимый мультик

-Какой самый любимый персонаж?

(продолжаем разговор о мультиках, предпочтениях джигита)

Одиночки

Закрытые-не охотно идут на контакт
Открытые-дружелюбные, улыбчивые

МОТИВ ПОСЕЩЕНИЯ

Обед, перекус: **отдохнуть** после работы, поужинать, **взять еду с собой**

КОММУНИКАЦИЯ

Гость закрыт к общению- примите заказ, задавайте меньше вопросов, будьте ненавязчивы, но в зоне видимости гостя.

Гость открыт- активно общайтесь, чаще подходите к столу, ведите разговоры на интересные темы

ОШИБКИ

ВНИМАНИЕ:
ИЗЛИШНЕЕ(ДЛЯ ЗАКРЫТЫХ),
НЕДОСТАТОК(ДЛЯ ОТКРЫТЫХ).

ВОПРОС: БУДЕТЕ ОДИН?

Small Talk- короткий разговор, дополнительная точка контакта с гостем.

Одиночки

Чаще одиночки – это приезжие, туристы, люди, приехавшие в город по работе – кладезь для разговоров (откуда, чем занимается, на сколько, что посещал во Владивостоке и тд), можем посоветовать, куда сходить, спросить, что интересного есть в его городе, часто ли гость путешествует. Погружаем гостя в Грузию, рассказываем легенды, историю ресторана.

-Я приехал из Сахалина к вам, третий день во Владивостоке.

-Ай, дорогой, что ещё яркого увидели за это время помимо нашего грузинского дома?

Пары

МОТИВ ПОСЕЩЕНИЯ

СВИДАНИЕ; ОТМЕТИТЬ ГОДОВЩИНУ
ОТНОШЕНИЙ/СВАДЬБЫ, ЗНАЧИМУЮ ДАТУ
В ПАРЕ

КОММУНИКАЦИЯ

ПРЕДЛОЖИТЕ УЮТНЫЙ СТОЛ В ТИХОЙ
ЗОНЕ РЕСТОРАНА
НЕ МЕШАЙТЕ ГОСТЯМ НАСЛАЖДАТЬСЯ
ДРУГ ДРУГОМ

ЕСЛИ ЭТО СВИДАНИЕ- СДЕЛАЙТЕ ВСЕ
ВОЗМОЖНОЕ, ЧТОБЫ ОНО ПРОШЛО
ВЕЛИКОЛЕПНО И ЗАПОМНИЛОСЬ НА ВСЮ
ЖИЗНЬ

Ошибки

ПРИСТАЛЬНОЕ ВНИМАНИЕ К
ГОСТЯМ

ЧАСТЫЕ ПОДХОДЫ К СТОЛУ

ПРЕРЫВАНИЕ БЕСЕДЫ
МЕЖДУ ГОСТЯМИ

НЕПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР
«ХОЗЯИНА СТОЛА»

Small Talk- короткий разговор, дополнительная точка контакта с гостем.

Пары

У пар можно узнать историю знакомства и из этого строить диалог, но важно не переборщить со Small Talk, чтобы не доставлять дискомфорт гостям.

-Красавцы мои, весь вечер мучает меня вопрос. Где же можно встретить такую светлую любовь, как у вас?

Постоянные гости

ОТКРЫТЫ К ОБЩЕНИЮ
УВЕРЕННО ВЕДУТ СЕБЯ В РЕСТОРАНЕ
ЗДОРОВАЮТСЯ С ПЕРСОНАЛОМ ПО
ИМЕНИ И ЗА РУКУ
ЕСТЬ «СВОЙ» СТОЛ В ЗАЛЕ

МОТИВ ПОСЕЩЕНИЯ

НАВЕСТИТЬ СВОЕ ЛЮБИМОЕ МЕСТО,
ПООБЩАТЬСЯ С ДРУЗЬЯМИ И ПОКАЗАТЬ СВОЙ
ЛЮБИМЫЙ РЕСТОРАН; ПООБЩАТЬСЯ С
ПЕРСОНАЛОМ РЕСТОРАНА

КОММУНИКАЦИЯ

ПРОВОДИТЕ ГОСТЯ ЗА ЕГО ЛЮБИМЫЙ СТОЛИК
ОБМЕНЯЙТЕСЬ С ГОСТЕМ НОВОСТЯМИ
НАЧИНАЙТЕ ПРИЕМ ЗАКАЗА С ФРАЗЫ :
«ВАМ КАК ОБЫЧНО ...»

Ошибки

НЕ УМЕНИЕ
ИДЕНТИФИЦИРОВАТЬ
ГОСТЯ ПО ПРИЗНАКАМ

НЕ ЗНАНИЕ
ЛЮБИМОГО МЕСТА И
БЛЮДА ГОСТЯ
ОБЩЕНИЕ С ГОСТЕМ
КАК «СО ВСЕМИ»

Small Talk- короткий разговор, дополнительная точка контакта с гостем.

Постоянные гости

Разговоры – обо всем, чего душа пожелает, но все в рамках вежливого и уважительного общения

-Друзья, целый месяц не виделись, что интересного посетили за это время?

ДЕЛОВЫЕ ЛЮДИ/ СОТРУДНИКИ
БЛИЗЛЕЖАЩИХ ОФИСОВ

(ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ ОДЕЖДЫ
ГАДЖЕТЫ, НОУТБУК
БЫСТРАЯ ЧЕТКАЯ РЕЧЬ
АКТИВНЫЕ РАЗГОВОРЫ ПО ТЕЛЕФОНУ
ПРЕДПОЧИТАЮТ ЗАВТРАКИ, КОМБО
ОБЕДЫ)

МОТИВ ПОСЕЩЕНИЯ

**ДЕЛОВЫЕ ВСТРЕЧИ, ПЕРЕГОВОРЫ,
БЫСТРЫЙ ОБЕД**

КОММУНИКАЦИЯ

**РАЗМЕСТИТЕ ГОСТЕЙ ЗА СТОЛ С
РОЗЕТКАМИ**

**РАЗГОВАРИВАЙТЕ И ДВИГАЙТЕСЬ В ТЕМПЕ
ГОСТЕЙ**

**ВАЖНО ПОМНИТЬ - ЭТО ГОСТИ С
ОГРАНИЧЕНИЕМ ПО ВРЕМЕНИ**

**РАЗМЕЩЕНИЕ ЗА
СТОЛОМ РЯДОМ С
ШУМНОЙ
КОМПАНИЕЙ
ПЛАВНОЕ,
РАЗМЕРЕННОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Small Talk- короткий разговор, дополнительная точка контакта с гостем.

Деловые люди/Офисные работники

Спросить, как добрались, как погода, как настроение, как начался день, городские новости.

-Дорогая, как вам погода сегодня?

Пожилые люди

Мотив посещения

Юбилей, семейная встреча,
годовщина свадьбы, знакомства

Коммуникация

Используем золотые моменты
сервиса по максимуму, проявляем
супер заботу, как можно больше
рассказываем о Супре, о ценностях.

ОШИБКИ

НЕДОСТАТОЧНО
УДЕЛЯЕМ
ВНИМАНИЕ И
ВРЕМЯ

Small Talk- короткий разговор, дополнительная точка контакта с гостем.

Пожилые люди

Узнать, как добирались к нам, где были, где живут, как настроение. Пожилые люди очень любят говорить. Обязательно выслушать, поддержать разговор.

-Мои драгоценные, так рад вас видеть! Как добрались к нам в грузинский дом?

Студенты

Мотив посещения

Заккрытие сессии, день рождения, выпускной, «экватор»

Коммуникация

Предпочтительно зовем на танцы, внедряем ребят в интерактивы по полной

ОШИБКИ

НЕДОСТАТОК
ВНИМАНИЯ

«ПЕРЕБОР» В РОЛИ
ДРУГА

Компания девушек/парней

Мотив посещения

День рождения, встреча
школьных друзей и т.д.

Коммуникация

Если девушки – контакт держим
на каждой, важно с КАЖДОЙ
поговорить, уделить внимание,
делать комплименты,
предвосхищать желания,
предлагаем сфотографировать

Если мужчины – также не
обделяем вниманием каждого за
столом, можно делать
комплименты



ОШИБКИ
ПЕРЕБОР В
ВЫБОРЕ РОЛИ