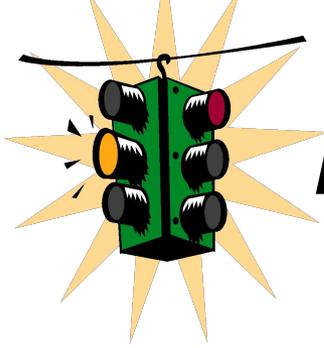


**«Сервис, который  
продает»!**





## ***Правила работы на семинаре:***

- пожалуйста, отключите сотовые телефоны
- необходимо активно работать на семинаре
- занятие будет проходить в течение 5 часов
  - перерыв – один раз в час на 15 минут

# Давайте, познакомимся:

- Моего соседа зовут.....
- Он работает в должности.....
- Его стаж работы в компании.....
- Его 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 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*).

# План семинара:

- Миссия компании.
- Типология гостей.
- Продавец – приемщик заказа.
- Приемы продавца.
- Работа в «запару».
- Решение конфликтных ситуаций.



# Миссия компании:

Стать лучшей ресторанной компанией в Городе, удовлетворяя и предвосхищая ожидания наших Гостей, путем создания неповторимой атмосферы в каждом ресторане.

- *Что Вы делаете для реализации Миссии Компании?*

*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*

# Платиновое правило:

- Как Вы понимаете это правило?

*ОбслуживайтеGuestей так, как они хотят, чтобы их обслужили.*

# Ожидания Гостей от посещения ресторана.



*Подумайте и ответьте на вопрос:*

Что ожидают наши Гости от посещения ресторана?

(запись на доске)

# Просмотр отрывка из фильма.

*Задание:*

После ролевой игры:

1. С какими ожиданиями Гость (проверка) пришел в ресторан?
2. Ожидания были выполнены? Почему? Назовите.
3. Что произошло с ожиданиями Гостя, которого приняли за «проверку»?
4. Кто из этих Гостей вновь придет в этот ресторан? Обоснуйте.

# ***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

*стр.23-26.*

- 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.

# Правила презентации групповой работы:

- Один из участников группы представляет остальным слушателям семинара «портрет» одного из типов Гостей.
- Необходимо подкрепить свой рассказ примерами из Вашей работы.

# Характеристика типов по скорости принятия решения и степени эмоциональности.



# Просмотр отрывков из фильмов:

## *ЗАДАНИЕ:*

- Посмотрите отрывки из фильмов.
- Определите, какой тип человека представлен в каждом из отрывков. Докажите правильность Вашего выбора примерами из отрывков фильмов.

# Заполнение анкеты:

- Откройте рабочую тетрадь на *стр.38*.
- Заполните анкету.
- Определите Ваш тип.

# КАК ВЫ ПОНИМАЕТЕ:

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

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

Просмотр отрывка фильма.

*Задание:*

*После просмотра ответьте на вопросы:*

1. Каким было обслуживание официантки?
2. Она продавала или принимала заказ?  
Приведите примеры.
3. Как реагировал Гость на подобное обслуживание?
4. Почему официантка работает по такой модели, в чем причина ее негативного отношения к Гостю?

## 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»
- Чувствуйте себя на стороне Гостя

## Задание:

*Откройте рабочие тетради на странице 36-38, прочтите текст.*

## Ответьте на вопросы:

1. Что делала официантка для того, чтобы продать больше? Назовите.
2. Как отреагировал Гость на подобное обслуживание? Приведите примеры из текста.
3. Почему Гостю не понравилось, как его обслужили? Приведите примеры.
4. Как можно назвать модель работы 1 и 2 официантки из отрывков текста?

# *Красочное описание.*

*Посмотрите отрывок из фильма и ответьте на вопросы:*

- Что такое «красочное описание»?
- Что такое описательные прилагательные? Приведите примеры.
- Каким образом Вы предлагаете блюда Гостям?

## *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!!!***



## Задание для групповой работы:

- Определите тип Гостя по фотографии (обоснуйте свой выбор).
  - Выберите то блюдо, которое Вы бы хотели предложить этому Гостю, объясните свой выбор.
- **Составьте красочное описание этого блюда.**
- Презентуйте Ваш вариант предложения блюда.





Едим Дома

[www.edimdoma.ru](http://www.edimdoma.ru)







## Правила презентации:

Один из участников группы презентует работу:

1. Необходимо объяснить Ваш выбор типажа Гостя и блюда, которое Вы будете ему рекомендовать .

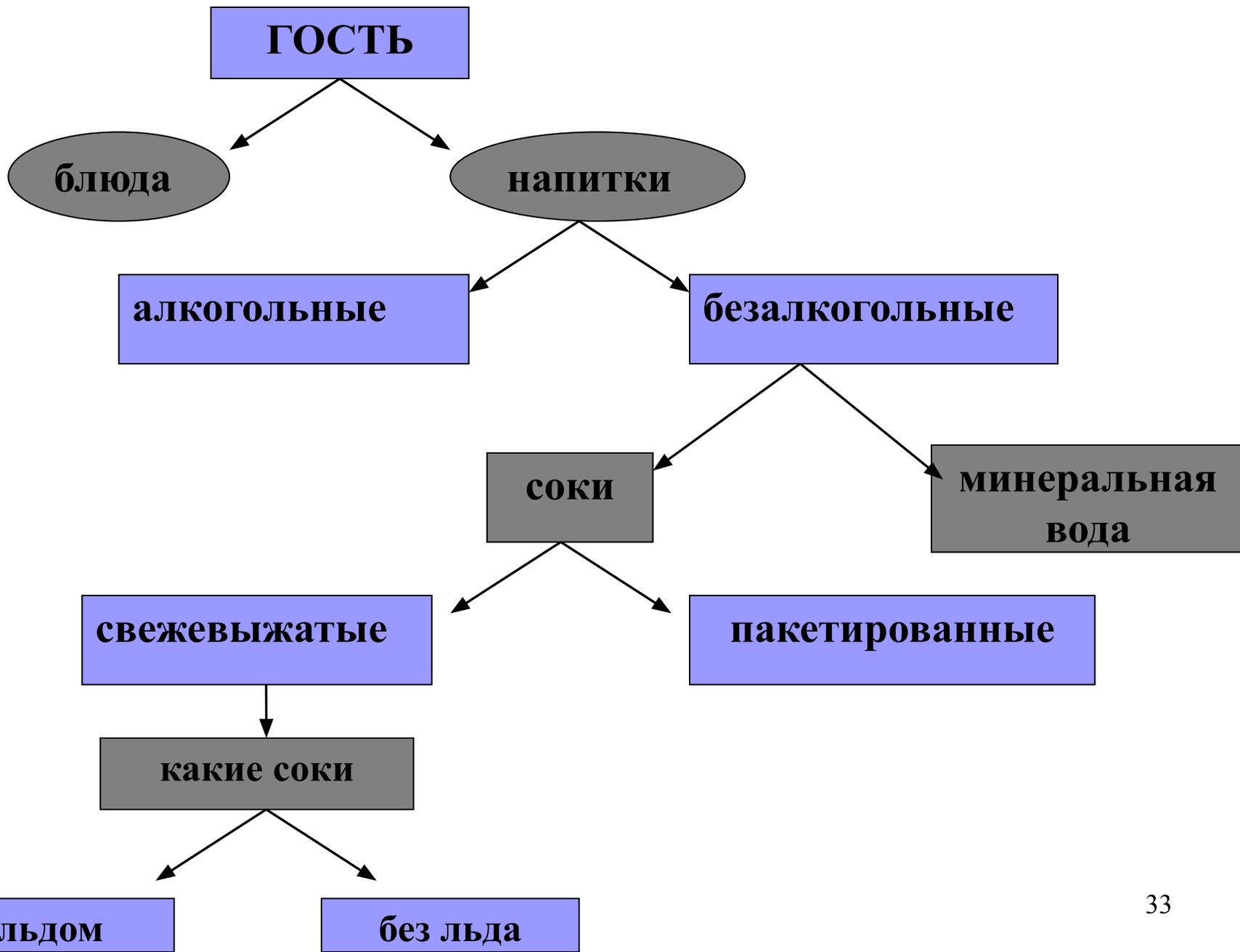
2. Предложить блюдо.

Все остальные внимательно слушают, отмечают «+» и «-» **красочного описания**, делают добавления.

## Ненавязчивое предложение

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

# «ЕЛОЧКА»



*Задание:*

Ответьте на вопросы:

1. Что делала героиня, чтобы расположить к себе покупателя (действия)?
2. Как это делала героиня (речь, мимика, интонация, жесты)?

*При ответе на вопросы пользуйтесь «Советами официанту» в рабочей тетради на стр.47.*

## «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

*Рабочая тетрадь  
стр.61*

# КОМАНДИР

## НУЖНО

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

## НЕЛЬЗЯ

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

*Рабочая тетрадь  
стр.61*

# **КОЛЛЕКТИВИСТ**

## **НУЖНО**

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

## **НЕЛЬЗЯ**

- торопить
- говорить неправду
- быть ненадежным

*Рабочая тетрадь стр.*

# ПИОНЕРВОЖАТЫЙ

## НУЖНО

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

## НЕЛЬЗЯ

- быть лидером
- игнорировать
- быть формальным

*Рабочая тетрадь  
стр.61*

# Возможности для продажи:

Когда можно предлагать?

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

**НЕ ПОКИДАЙТЕ ТОНУЩИЙ КОРАБЛЬ!**



## ***Просмотр отрывка из фильма:***

*Задание:*

*После ответьте на вопросы:*

1. Гость остался доволен таким уровнем обслуживания?
2. Насколько эффективной была работа официанта? Почему? Обоснуйте свое мнение.
3. Каким образом можно сэкономить свое время в «запару»?
4. Назовите, как Вы могли бы организовать свою работу, будь Вы этим официантом?

# Как избежать «запары»?

- тщательная подготовка
- продавать, а не принимать заказы      знать продукт,  
направлять своих Гостей, **быть гидом по меню**
- 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!!!**

*Рабочая тетрадь стр.*

# Конфликт – что делать?!

## Правило «LAST»:

L- listen	→	выслушайте
A- apologize	→	извинитесь
S- solve	→	решите проблему
T- thank	→	поблагодарите

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

*Рабочая тетрадь стр.71.*

# Лестница поэтапного решения проблем:



LAST P

S  
T  
O  
P

LAST P

S  
T  
O  
P

LAST P

S  
T  
O  
P

## **Просмотр отрывка :**

### **Задание:**

Назовите, какие шаги Вы могли бы предпринять для того, чтобы избежать конфликта с героем.

## 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!!!*

