ЦЕНТР ФУДСЕРВИСА
И КУЛИНАРНОГО МАСТЕРСТВА
ЭЛИТ ТРЕЙД

Элит Трейд
поставки профессионалам

КАК УВЕЛИЧИТЬ СРЕДНИЙ ЧЕК?

СЕМИНАР ДЛЯ ЗАВЕДЕНИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

БИЗНЕС-ТРЕНЕР

АЛЕНА МОСЯГИНА

ДИРЕКТОР ПО РАЗВИТИЮ ЦЕНТРА ФУДСЕРВИС «ЭЛИТ ТРЕЙД»

БИЗНЕС-ТРЕНЕР, ПСИХОЛОГ, КОНСУЛЬТАНТ, ВЛАДЕЛИЦА ДВУХ БИЗНЕСОВ

СПЕЦИАЛИСТ В ОБЛАСТИ МАРКЕТИНГА, МЕНЕДЖМЕНТА. АВТОР ТРЕНИНГОВ «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ», «ЭНЕРГИЯ ПРОДАЖ», «КОМАНДООБРАЗОВАНИЕ», «ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ», «ПОЗИТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ», «УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ» И ДРУГИХ. ОПУБЛИКОВАННЫЙ АВТОР.

ОПЫТ РАБОТЫ В МАРКЕТИНГЕ И В ПРЯМЫХ ПРОДАЖАХ – 25 ЛЕТ, УПРАВЛЕНИЕ – 20 ЛЕТ, ОБУЧЕНИЕ – БОЛЕЕ 15 ЛЕТ

XXI ВЕК – ЭКОНОМИКА ОЩУЩЕНИЙ

- ЭМОЦИИ СИЛЬНЕЕ ЛОГИКИ
- ОБРАЗЫ, ВПЕЧАТЛЕНИЯ, ОЩУЩЕНИЯ – КЛЮЧЕВЫЕ ПОСЫЛЫ К ПОКУПКЕ
- СЕРВИС СТАНОВИТСЯ ЦЕННЕЕ БАЗОВОГО ПРОДУКТА
- НЕМАТЕРИАЛЬНЫЕ ПАРАМЕТРЫ ЗАВЕДЕНИЯ – ПРЕДМЕТ

ОБСУЖДЕНИЙ И РЕШЕНИЙ

Нравится –
Не нравится!

ЦЕННОСТЬ ЗАВЕДЕНИЯ

- **ЦЕНА**
- **МЕНЮ**
- **АТМОСФЕРА**

- ПО ДЕНЬГАМ
- ВКУСНО
- НРАВИТСЯ

ПРАКТИКА

ТРИ ВОПРОСА К ЗАЛУ:

1. КОГДА ЛЮДИ ТРАТЯТ БОЛЬШЕ, ЧЕМ ПЛАНИРОВАЛИ И ПОЧЕМУ?
2. ЧТО МЕШАЕТ ЗАВЕДЕНИЮ ПРОДАВАТЬ БОЛЬШЕ И ПОЧЕМУ?
3. КАКИЕ ЗНАНИЯ-УМЕНИЯ-НАВЫКИ СОТРУДНИКОВ ПОМОГАЮТ ЛУЧШЕ ПРОДАВАТЬ ЗАВЕДЕНИЮ?

СЕРВИС И ПОЗИТИВ

РАДОСТЬ, ДОБРОТА, ЛЮБОВЬ, ДРУЖЕЛЮБИЕ –

КАК ЭТО ФОРМИРОВАТЬ И ПОКАЗАТЬ ГОСТЮ?

ПРИЕМЫ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

1. МАРКЕТИНГ: АКЦИИ, СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ, ПОВОДЫ И ДР
2. СЕГМЕНТАЦИЯ ЦА
3. ЗНАНИЯ-УМЕНИЯ-НАВЫКИ ПЕРСОНАЛА
4. ЗНАНИЕ ПСИХОЛОГИИ ГОСТЯ И ПРИМЕНЕНИЕ ЕЕ НА ПРАКТИКЕ
5. СЛЕДОВАТЬ ТРЕНДАМ
6. РАСШИРЕНИЕ ПРОДАЖИ – КРОСС- И АП-ПРЕДЛОЖЕНИЯ
7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ
8. ВОВЛЕЧЕНИЕ ГОСТЯ В ПРОЦЕСС, В ОБЩЕНИЕ, В МАРКЕТИНГ

ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

МАРКЕТИНГ: АКЦИИ, СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

МАРКЕТИНГ: ПОВОДЫ, ИГРЫ

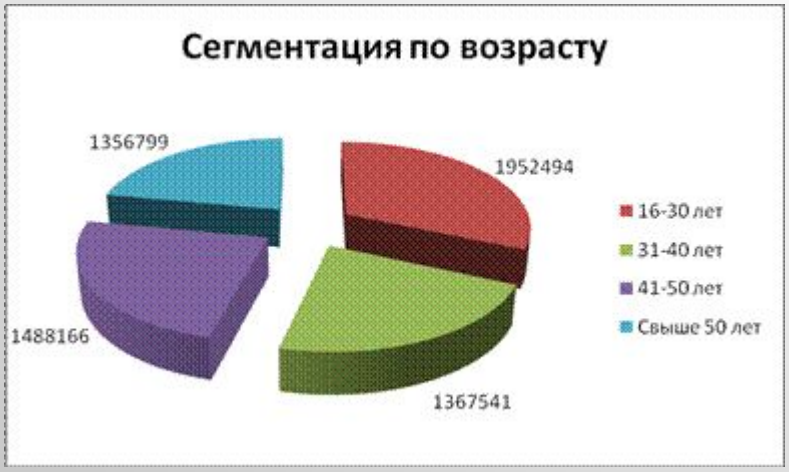
ЛИСЬ ГОСТЮ!

Как это делать
у вас?

ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

СЕГМЕНТАЦИЯ ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ ГОСТЕЙ

ПО ВОЗРАСТУ, ПОЛУ, ДОХОДАМ, ТИПУ И Т.Д.



Что это даст вам?

ОПИШИТЕ РАЗНЫЙ ПОДХОД К РАЗНЫМ ТИПАМ ГОСТЕЙ

ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

ПОВЫШЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА СОТРУДНИКОВ

Как это делать?

ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

ЗНАНИЕ ПСИХОЛОГИИ ГОСТЯ

Опишите пожалуйста этот «типаж». Какой подход нужно использовать в обслуживании?

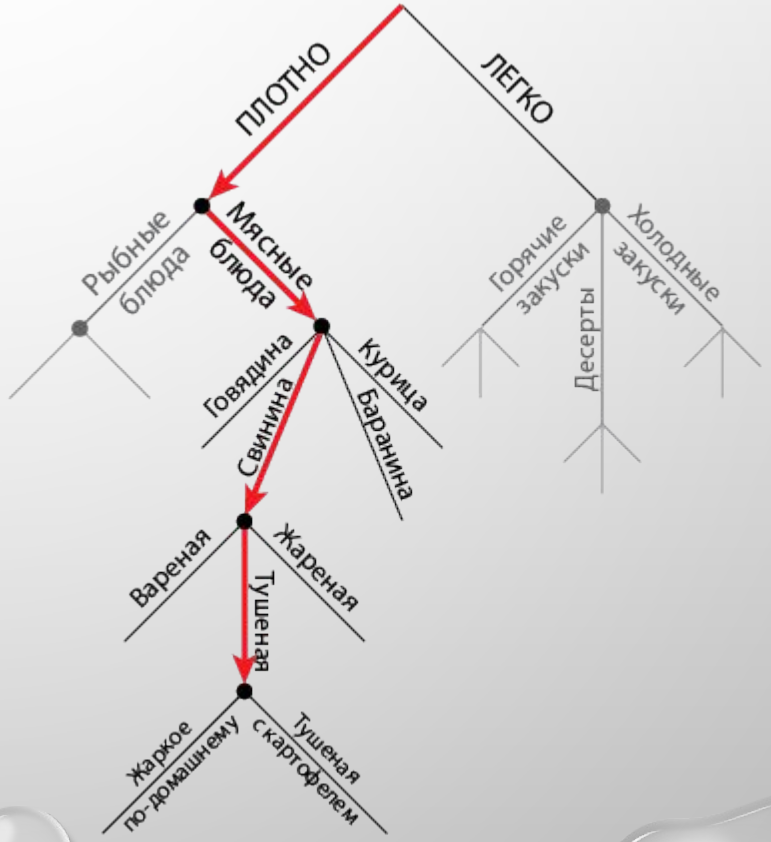
ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ:

СКРИПТ (РЕЧЕВОЙ МОДУЛЬ),

ТЕХНОЛОГИЯ ДЕВЯТИ ШАГОВ,

МЕТОД «ЕЛОЧКА» И ДРУГИЕ.



Что вы используете?

ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

РАСШИРЕНИЕ ПРОДАЖИ – КРОСС- И АП-ПРЕДЛОЖЕНИЯ

- **БОЛЕЕ ДОРОГОЙ ПРОДУКТ, ДВОЙНАЯ ПОРЦИЯ**
- **ДОБАВКИ, ДОПОЛНЕНИЯ, ИНГРЕДИЕНТЫ**
- **ПОВТОРИТЬ НАПИТОК**
- **ДЕСЕРТЫ**

Что используете вы ?

ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

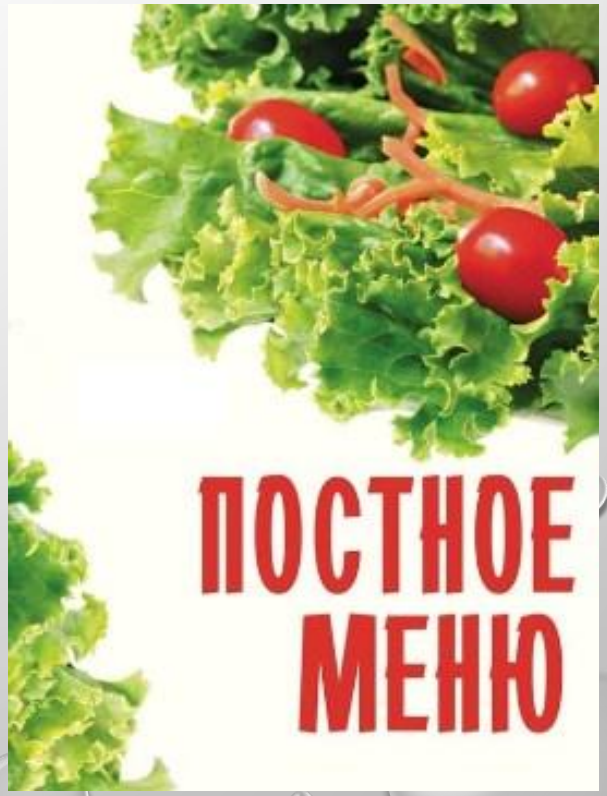
МАРКЕТИНГ: АКЦИИ, СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

ПРИЕМ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

СЛЕДОВАТЬ ТРЕНДАМ:

- **УРБАНИЗАЦИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ: ЗАВТРАК С СОБОЙ, GRAP&GO И Т.Д.**
- **FAST CAUSAL – КАЧЕСТВЕННЫЙ ФАСТ ФУД**
- **МОБИЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**
- **ПРЕМИУЛИЗАЦИЯ**
- **ДОСТАВКА! ДОСТАВКА! ДОСТАВКА!**
- **СДЕЛАЙ ЭТО ДЛЯ МЕНЯ**
- **СЕТИ СТАНОВЯТСЯ «ЗЕЛЕНЫМИ»**
- **«СДЕЛАЙ ЭТО ДЛЯ МЕНЯ»**
- **БУМ КОФЕЕН**
- **ЗОЖ**

(ИНФОРМАЦИЯ ОТ КОМПАНИИ «АВИКО»)



ПРИЕМЫ ПО ШАГАМ

ШАГ 1. СРАЗУ ПРЕДЛАГАЙТЕ НАПИТКИ. ТО, ЧТО СОЗДАЕТ АППЕТИТ

ШАГ 2. РАССКАЖИТЕ О НОВИНКАХ/ АКЦИЯХ

ШАГ 3. РАСШИРЯЙТЕ ЗАКАЗ. СОУСЫ, ИНГРИДИЕНТЫ, ДОБАВКИ

ШАГ 4. ПОВТОРИТЕ НАПИТОК. «ПРАВИЛО 2/3» – ЕСЛИ БОКАЛ НА 2/3 ПУСТ – ПРЕДЛОЖИТЕ ПОВТОРИТЬ

ШАГ 5. СПРАШИВАЙТЕ И ПРЕДЛАГАЙТЕ

ШАГ 6. РЕКОМЕНДУЙТЕ ДЕСЕРТЫ. ВКУСНО.

РАЗДЕЛИТЬ НА ДВОИХ

ШАГ 7. ПРЕДЛОЖИТЕ ВЗЯТЬ С СОБОЙ.

КЛЮЧ К ГОСТЮ И К УВЕЛИЧЕНИЮ ЧЕКА – ЭТО СЕРВИС И ЗАБОТА!

СЕРВИС – ЭТО СДЕЛАТЬ ВСЕ, ЧТОБЫ ГОСТЬ БЫЛ ДОВОЛЕН

ИТАК

СРЕДНИЙ ЧЕК И ВЫРУЧКА ЗАВЕДЕНИЯ ЗАВИСЯТ ОТ:

- ГАРМОНИЧНОГО СОЧЕТАНИЯ ВКУСА, КАЧЕСТВА, СТОИМОСТИ И АТМОСФЕРЫ
- УРОВНЯ СЕРВИСА. **В МИРЕ С ОГРОМНЫМ ДЕФИЦИТОМ ДОБРА, ЗАБОТЫ И ПОЗИТИВА ЛЮДИ ГОТОВЫ ЗА ЭТО ПЛАТИТЬ**
- ПРОФЕССИОНАЛИЗМА СОТРУДНИКОВ
- СУЩЕСТВУЮЩИХ ТЕХНОЛОГИЙ, НАВЫКОВ И БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
- ОТНОШЕНИЯ К ГОСТЮ, ЗНАНИЯ ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

ЦЕНТР ФУДСЕРВИСА
И КУЛИНАРНОГО МАСТЕРСТВА
ЭЛИТ ТРЕЙД

Элит Трейд
поставки профессионалам

САМООБЛАДАНИЕ И СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ

ОСНОВНЫЕ ПРИЕМЫ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО БИЗНЕСА

ПОЗИТИВНЫЕ СПОСОБЫ СНЯТИЯ СТРЕССА

- ЮМОР, СМЕХ
- АСКЕЗЫ: ДУШ, ЙОГА, ЗАКАЛИВАНИЕ
- АКТИВНОСТЬ, СПОРТ
- РЕЖИМ ДНЯ
- ПРИРОДА (ВОДА, ВОЗДУХ, ПРОГУЛКИ)
- ПОЗИТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ
- ПИТАНИЕ – ПОСТ, ОТКАЗ ОТ ЖИРНОГО
- УВАЖЕНИЕ К ОКРУЖАЮЩИМ
- ЖЕЛАТЬ ВСЕМ СЧАСТЬЯ!
- МЕЧТА И ЦЕЛИ, ПЛАНЫ – ИМЕТЬ И ИДТИ К НИМ
- ЗВУК. НЕ СЛУШАТЬ НЕГАТИВ. ТВ – НЕ СМОТРЕТЬ.
- РАЗВИТИЕ И ПОСТОЯННАЯ НОВИЗНА. НЕ ДАВАТЬ СЕБЕ ЗАСТРЯТЬ В ЗОНЕ КОМФОРТА
- РАЗВИВАТЬ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ ХАРАКТЕРА.
- ВЕРИТЬ В СЕБЯ, В ТОВАР, В КОМПАНИЮ, В БОГА, В ВЫСШУЮ СПРАВЕДЛИВОСТЬ («ПРИНЦИП БУМЕРАНГА»)
- УМЕТЬ ПРИНЯТЬ СИТУАЦИЮ, ЧЕЛОВЕКА, ОБСТОЯТЕЛЬСТВА; ПРОЩАТЬ

ПОЗИТИВНЫЕ ЭМОЦИИ РУЛЯТ!

СЕРВИС ПОЯВЛЯЕТСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ СЛУЖЕНИЯ И ЗАБОТЫ

ЛЮБАЯ ПРОФЕССИЯ, СВЯЗАННАЯ С ОБЩЕНИЕМ, ПОДРАЗУМЕВАЕТ СЛУЖЕНИЕ

ПОЗИТИВНЫЙ НАСТРОЙ МОЖНО ТРЕНИРОВАТЬ

ПОЗИТИВНАЯ ЭНЕРГИЯ ДАЕТ ПОТЕНЦИАЛ К РОСТУ – ДЕНЕГ, ПОСЕТИТЕЛЕЙ, СВЯЗЕЙ, ЭТАПОВ КАРЬЕРЫ И ДРУГИХ ЭЛЕМЕНТОВ РАЗВИТИЯ

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- **РЕСТОРАТОРАМ:** «НОВЫЙ РЕСТОРАН: 365 ДНЕЙ ПОСЛЕ ОТКРЫТИЯ», АЛЕКСАНДР ЗАТУЛИВЕТРОВ, «ДЕЛО НЕ В КОФЕ. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА STARBUCKS», ГОВАРД БЕХАР, «333 ХИТРОСТИ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА», ОЛЕГ НАЗАРОВ, «УПРАВЛЕНИЕ РЕСТОРАНОМ», 3-Е ИЗДАНИЕ, РОБЕРТ МИЛЛ.
- **СЕРВИС: «КЛИЕНТЫ НА ВСЮ ЖИЗНЬ»** КАРЛ СЬЮЭЛЛ И ПОЛ БРАУН, **«ИСКРЕННЯЯ ЛОЯЛЬНОСТЬ»** ФРЕД РАЙХЕЛЬД И РОБ МАРКИ, «ПРЕВОСХОДЯ ОЖИДАНИЯ» РИК БАРРЕРА, «ТОЧКИ КОНТАКТА» ИГОРЬ МАНН И ДМИТРИЙ ТУРУСИН
- **ПО ПРОДАЖАМ:** СЕРГЕЙ РЕБРИК «ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ», БЛЕЙЕР СИНГЕР «СОБАКИ ПРОДАЖ», БРАЙАН ТРЕЙСИ «ДОСТИЖЕНИЕ МАКСИМУМА»
- **МАРКЕТИНГ:** ДЖЕК ТРАУТ «МАРКЕТИНГОВЫЙ ВОЙНЫ», «ДИФФЕРЕНЦИРУЙСЯ ИЛИ УМРИ»; КОТЛЕР, АСПЛУНД, РЕЙН И ХАЙДЕР «МАРКЕТИНГ МЕСТ»;
- **ПО УСПЕХУ, ЛИДЕРСТВУ, СЧАСТЬЮ:** ОЛЕГ ГАДЕЦКИЙ «УРОКИ СУДЬБЫ», ИРИНА ХАКАМАДА «ДАО ЖИЗНИ», МИРЗАКАРИМ НОРБЕКОВ «ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КЛИЗМА»
- **САЙТ ОЛЕГА ТОРСУНОВА WWW.TORSUNOV.RU БЕСПЛАТНЫЕ ЛЕКЦИИ ПО ПСИХОЛОГИИ И ДРУГИМ ТЕМАМ!**

ЦЕНТР ФУДСЕРВИСА
И КУЛИНАРНОГО МАСТЕРСТВА
ЭЛИТ ТРЕЙД

Элит Трейд
поставки профессионалам

КОМПАНИЯ «ЭЛИТ ТРЕЙД» ЖЕЛАЕТ ПРОЦВЕТАНИЯ ВАШЕМУ БИЗНЕСУ!

WWW.ELIT-COOK.RU
ЭЛИТ-ТРЕЙД.РФ

Бизнес-тренер
Алена Мосягина
8-902-560-93-43