



ООО «Алтай Спиритс»

приглашает посетить

“WOW-сервис”

двухдневный тренинг
по высоким стандартам обслуживания
в ресторанах и кафе Республики Алтай



При поддержке
ГБУ РА «Центр развития туризма и предпринимательства
Республики Алтай» и турбазы «Молодость»

Мы будем рады видеть :

- официантов
- барменов
- хостес
- администраторов и менеджеров зала
- управляющих кафе/ресторанов

Цели тренинга :

- формирование единого представления о стандартах сервиса
 - совершенствование навыков обслуживания гостей в соответствии с высокими стандартами
 - осознание стратегической роли каждого сотрудника в обеспечении высокого уровня сервиса
 - получение практических инструментов для успешной работы с клиентами
 - увеличение среднего чека и чаевых в заведениях
-

Приглашенный спикер :



*"Умею вдохновлять и вести за собой.
Всегда ориентирована на результат
и достижение целей."*

Олеся Садовникова —

известный и опытный бизнес-тренер и коуч топовых ресторанов Москвы: Кофемания и Lucky Izakaya Bar (вошел в гид Мишлен).

Открывала L'Adresse American Bistro NY в Нью-Йорке.

С 2013 года специализируется на развитии и обучении персонала, регулярно проходит повышение квалификации в России и зарубежом.

План программы:

“Стандарты сервиса”

- что такое стандарты сервиса и зачем они нужны?
 - изучение алгоритма процесса обслуживания
 - встреча и размещение гостей
 - прием заказа
 - как правильно предлагать и описывать напитки и блюда
 - правила сервировки стола
 - правила подачи напитков и блюд
 - обратная связь
 - работа с жалобами и возражениями гостей
 - правила уборки стола
 - прием заказа и подача десертов и дижестивных напитков
 - расчет и прощание с гостями
-

“Секреты продаж”

- что такое предлагающая продажа и чем она отличается от впаривания
- изучение портретов гостей и как они ведут себя в момент приема заказа
- изучение техник работы с жалобами и возражениями



24 мая 10.00–17.00

25 мая 10.00–17.00

г. Горно-Алтайск, ул. Комсомольская,
д. 9, конференц-зал

“Ключ к успеху – это создание у клиентов реалистичных ожиданий, а затем эти ожидания нужно не просто оправдать, их нужно превзойти.”

Ричард Брэнсон, основатель корпорации Virgin Group