

ОНЛАЙН-КУРС

WEL-  
COME  
PRO

УНИВЕРСИТЕТ  
РЕСТОРАННОГО  
БИЗНЕСА

# ПРОДАЮЩИЙ СЕРВИС РЕСТОРАНА

КАК УПРАВЛЯТЬ СЕРВИСОМ  
И ПОВЫШАТЬ ПРИБЫЛЬ РЕСТОРАНА

# 0 курсе

WEL-  
COME  
PRO

- ▶ **Курс «Продающий сервис ресторана»** поможет вам разобраться в том, как создать системы сервиса приносящие доход и прибыль ресторану. Мы представим вам полную систему активации продаж. Передадим технологии красочного описания вкуса. Покажем, как учить сотрудников свободной и эффективной коммуникации с гостями. Вы узнаете, как работать с метриками сервиса, как их анализировать и управлять ими. А также как внедрить геймификацию для сотрудников ресторана влияющая экономические результаты.
- ▶ **На курсе детально разбираем,** как построить систему мотивации команды ресторана на выручку и доход. Вопросы влияния на команду сервиса будут переданы вам в реальных рабочих технологиях. Все материалы основаны на реальных кейсах в проектах, где мы улучшаем работу сервиса. В рамках курса мы проведем бизнес-симуляцию - новый метод закрепления знаний через решение кейсовых задач. Вы получите рабочие шаблоны и бланки и сможете внедрить их в своих ресторанах.



# Что вы получите на обучении

WEL-  
COME  
PRO

- Видеозаписи занятий по модулям для самостоятельного просмотра.
- Еженедельные дискуссионные онлайн-семинары в Zoom.
- Индивидуальные тьюторские встречи с преподавателями для каждого компании.
- Домашние задания с разработкой материалов для вашего бизнеса и рекомендациями от экспертов.
- Бизнес-симуляции и онлайн-игры для прокачки ваших знаний и компетенций управленца.
- Доступ к дополнительным вебинарам для изучения командой.
- Бланки и шаблоны полезных документов по темам занятий.
- Доступ к курсу для трех человек.
- Презентации каждого занятия.



WEL-  
COME  
PRO

# ПРОГРАММА



# КАЛЕНДАРЬ ВСТРЕЧ В ZOOM

WEL-  
COME  
PRO

Дата	Время	Семинар/Бизнес симуляция	Спикер
<b>09.06</b> №0	11.00 – 11.40	<b>Welcome встреча</b>	Евгения Шестакова Эллина Бондарь
<b>16.06</b> №1	11.00 – 12.30	<b>Семинар 1</b> Управление физической атмосферой в ресторане	Артур Маратканов, Анжела Трубникова
<b>22.06</b> №2	11.00 – 12.30 12.45 – 14.00	<b>Онлайн-игра</b> «Техники продаж» 2 группы	Эллина Бондарь
<b>23.06</b> №2	11.00 – 12.30	<b>Семинар 2</b> Управление продажами	Артур Маратканов
<b>30.06</b> №3	11.00 – 12.30	<b>Семинар 3</b> Управление гостеприимством	Анжела Трубникова
<b>07.07</b> №4	11.00 – 12.30	<b>Семинар 4</b> Как создать систему обучения продажам	Анжела Трубникова

WELCOMEPRO.RU

Дата	Время	Семинар/Бизнес симуляция	Спикер
<b>08.07</b> №4	11.00 – 12.30 12.45 – 14.00	<b>Онлайн-игра</b> «Красочное описание» 2 группы	Эллина Бондарь
<b>14.07</b> №5	11.00 – 12.30	<b>Семинар 5</b> Геймификация мотивации на продажи	Эллина Бондарь
<b>21.07</b> №6	11.00 – 12.30	<b>Семинар 6</b> Как управлять продажами в течение смены и улучшать сервис	Артур Маратканов
<b>28.07</b> №7	11.00 – 12.30 12.45 – 14.00	<b>Семинар 7</b> Оценка продающего сервиса и внедрение в работу <b>Бизнес симуляция</b> по управлению продающим сервисом	Эллина Бондарь Артур Маратканов, Анжела Трубникова, Эллина Бондарь



# ТЕМЫ МОДУЛЕЙ ОНЛАЙН-КУРСА

WEL-  
COME  
PRO

№ Модуля	Тема	Спикер
1	<b>Системы Service Design и Service Management. Как физика влияет на продажи в ресторане</b>	Артур Маратканов Анжела Трубникова
2	<b>Управление продажами в ресторане Экономический анализ сервиса</b>	Артур Маратканов Александра Вотякова
3	<b>Как работа с гостеприимством влияет на продажи в команде. Конфликтология. Решение конфликтов с гостем</b>	Эллина Бондарь
4	<b>Система обучения продажам в ресторане Геймификация обучения по продажам</b>	Анжела Трубникова Эллина Бондарь
5	<b>Геймификация мотивации на продажи</b>	Эллина Бондарь
6	<b>Управление собраниями, направленными на продажи Техники управление сменой Техники улучшения продаж в сервисе</b>	Артур Маратканов
7	<b>Оценка продающего сервиса Внедрение изменений по продажам</b>	Анжела Трубникова Эллина Бондарь Артур Маратканов

# ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 1

WEL-  
COME  
PRO

№ модуля	Дата	Время	Модуль	Занятие	Описание занятия	Спикер
1	открыто в записи 09.06	11.00- 12.30	Системы Service Design и Service Management	Занятие 1. Техники Service Design для построения продающего сервиса в ресторанах	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SD Любовь: клиентоориентированность и уровень гостеприимства команды ресторана</li> <li>- SD Физика: управление физической атмосферой</li> <li>- SD Продажи: управление продажами через сервис</li> <li>- SD Вкус: управление вкусовой лояльностью в ресторане</li> <li>- техники продаж и вкуса в ресторане</li> <li>- SD Эмоции: как построить эмоциональный сервис</li> <li>- театрализация сервиса</li> <li>- ритуалы и легенды в ресторане</li> </ul>	Артур Маратканов
				Занятие 2. Техники Service Management для управления системами продающего сервиса	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SM Постановка: техники написания Service Book</li> <li>- техники внедрения сервиса</li> <li>- пул единомышленников, как база внедрения</li> <li>- SM Оценка: техники оценки сервиса через бланки оценки, клн и чек- тесты</li> <li>- SM Обучение: техники обучения в ресторане. Как построить систему обучения продажам в компании</li> <li>- SM Контроль: техники контроля сервиса через восьмерку менеджера, техники контроля менеджера и управляющего</li> <li>- SM Улучшение: SWOT- анализ, техника ППР</li> </ul>	
				Занятие 3. Как хостес увеличивать выручку	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Шаги встречи гостя</li> <li>- Восьмерка хостес</li> <li>- Вредложение аперитивов</li> </ul>	
				Занятие 4. Как увеличить оборот стола через ротацию	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Алгоритм приема бронирования</li> <li>- Управление рассадкой</li> <li>- Как эффективно работать с оборачиваемостью столов</li> </ul>	
			Занятие 5. Как научить продавать Go-лист	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Алгоритм принятия заказа</li> <li>- Воронка продаж</li> <li>- Дублирование заказа</li> </ul>	Ангела Трубникова	
			Занятие 6. Таргетируемся на каждого гостя для увеличения продаж	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Как строить продающий сервис от мотива посещения</li> <li>- Как разработать сервис под каждый тип гостя</li> </ul>		
			<b>Семинар 1</b> <b>Управление физической атмосферой в ресторане</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Как работать с типологией гостей и мотивами посещения?</li> <li>Как разработать полную схему шагов сервиса?</li> <li>Как научить хостес управлять гостевым потоком?</li> </ul>		Артур Маратканов, Ангела Трубникова

# ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 2

WEL-  
COME  
PRO

№ модуля	Дата	Время	Модуль	Занятие	Описание занятия	Спикер
2	открыто в записи 16.06		Управление продажами в ресторане	Занятие 1. Как научить официантов продавать?	- Техники продаж - Ключи увеличения чека - Работа с гостевыми возражениями	Артур Маратканов
				Занятие 2. Активация продаж через менеджера смены	- 5 шагов активации продаж - Push на продажи - Управление продажами на смене - Метрики продаж и контроль за ними	
				Занятие 3. Как регулярный анализ выручки позволяет управлять результатом месяца?	- Еженедельный анализ мотивов посещения - Анализ причин, повлиявших на изменение выручки - Принятие решений на основе полученных данных	Александра Вотякова
				Занятие 4. Как управление наполняемостью увеличивает средний чек?	- Анализ составляющих среднего чека - наполняемость и стоимость позиций - Стратегия UP sale и управление наполняемостью - Анализ среднего чека по официантам	
			Занятие 5. Как продажа экономически верных позиций снижает себестоимость и повышает прибыль?	- Как через анализ себестоимости увеличить прибыль ресторана - Разница между рецептурной себестоимостью и себестоимостью спроса - Стратегия работы с себестоимостью спроса	Эллина Бондарь	
			Занятие 6. Как эффективная работа с GO list увеличивает прибыль?	- Структура работы с Go list - Принцип формирования Go list - Оценка эффективности работы с Go list		
			Занятие 7. Как экономически верное меню влияет на продажи?	- Что такое портфельный анализ меню и для чего он нужен - 3 модели портфельного анализа меню - Выявление позиций для стимулирования продаж		
			Занятие 8. Как эффективной работы рассчитать необходимое количество официантов	- Структура оценка загрузки официантов - Выявление нормативов и рангов официантов - Формирование мастер-графика		
22.06	11.00 - 12.30 12.45 - 14.00		Онлайн-игра "Техники продаж"	Онлайн игра по продажам. Отработка алгоритма техник продаж <b>2 команды</b>	Эллина Бондарь	
23.06	11.00 - 12.30		Семинар 2 Управления продажами в ресторане и экономический анализ сервиса	ADMIN@WELCOMEPRO.RU	Артур Маратканов	



# ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 3

WEL-  
COME  
PRO

№ модуля	Дата	Время	Модуль	Занятие	Описание занятия	Спикер
3	открыто в записи 23.06		<b>Как работа с гостеприимством влияет на продажи в команде</b>	Занятие 1. Как техники любви повышают гостепоток в ресторане	- Параметры гостеприимства повышающие лояльность и гостевой поток - Техники клиентоориентированного поведения персонала - золотой момент сервиса	Эллина Бондарь
				Занятие 2. Настроение сотрудника влияет на выручку? (Техники управления настроением сотрудников)	- Техники поднятия настроения у персонала. Счастливый сотрудник приносит больше результат - Push любви - Позитивная символика влияющая на продажи - Символизация успеха как лучшему продавцу	
				Занятие 3. Как предотвратить конфликтную ситуацию?	- Техника эффективной коммуникации с гостем (техника чек-бэк) - Как формировать индивидуальный подход в работе с гостем (термометр гостя)	
				Занятие 4. Техники решения конфликта. Как сохранить лояльность гостя?	- Техники решения конфликтов с гостем (Last/Latte) - Теория устрицы - Лестница аффекта - Техники эмоциональной регуляции настроения гостя	
				Занятие 5. Как работать со страхами в конфликте	- Психология конфликта - Страх нахождения в конфликте - Копинговые стратегии	
				Занятие 6. Как менеджер работает в конфликте для сохранения гостя	Инструменты по работе с конфликтами для менеджмента	
	30.06	11.00-12.30		<b>Семинар 3 Управление гостеприимством в ресторане влияющее на продажи</b>	- Как поднять настроение сотрудникам? - Техники решения конфликтов в ресторане? - Как повлиять на продажи через гостеприимство?	Анжела Трубникова

# ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 4

WEL-  
COME

№ модуля	Дата	Время	Модуль	Занятие	Описание занятия	Спикер	
4	открыто в записи 30.06		Система обучения продажам в ресторане	Занятие 1. Как красочное описание запускает повышение прибыли	- Формула красочного описания - Какие вкусные слова повышают продажу блюда - Как разработать Food Book	Ангела Трубникова	
				Занятие 2. Как формировать внешнюю вкусовую лояльность через внутреннюю вкусовую лояльность	- Алгоритм проведения FBC - КЛН оценки ведущего - 3 этапа FBC		
				Занятие 3. Как разработать календарь обучения по вкусу	- Меню замер, как альтернатива аттестации - Принципы разработки календаря обучения		
				Занятие 4. Как внедрить обучение по техникам продаж	- Алгоритм мобильного тренинга - Техники быстрого запоминания - Как в упражнениях закрепить навык предложения		
				Занятие 5. Кросс- тренинг, как техника микро обучения продажам	- Когда и как проводить кросс- тренинг - Как организовать кросс - КЛН для кросса - Алгоритм проведения кросса		
				Занятие 6. КЛН- корректировка, как инструмент постоянного развития в части продаж	- Техника постоянного улучшения - Как создать рейтинги по итогу клн- корректировки		
				Занятие 7. Как обучить продажам через игровые решения и как подготовить ведущего игры	- Как обучают техникам продаж через геймификацию. - Кейсы готовых игровых решений для ресторана - Мастер игры. Его роль и задачи - Подготовка мастера игры - Запуск игры. Правила мотивационной речи		
				Занятие 8. Как внедрить в работу знания полученные в игре	- Внедрение знания в работу ресторана. Завершающая дискуссия - Постановка задачи сотрудников после игры - Целевой - контакт, как инструмент внедрения знания		Элина Бондарь
				Занятие 9. Место геймификации обучения в системе обучения продажам	- Типы игр для обучения - Где брать игровые решения под задачи ресторана - Как встроить игры в календарь обучения		
	07.07	11.00 - 12.30	Геймификация обучения по продажам	Семинар 4 Как создать система обучения по продажам в ресторане		Ангела Трубникова	
	08.07	11.00 - 12.30 12.45 - 14.00		Онлайн-игра "Красочное описание"	Онлайн игра по красочному описанию блюд и напитков. Отработка КО <b>2 игры подряд в каждой по максимально 6 человек (компаний)</b>	Элина Бондарь	

ADMIN@WELCOMERU.RU

# ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 5

WEL-  
COME  
PRO

№ модуля	Дата	Время	Модуль	Занятие	Описание занятия	Спикер
5	открыто в записи 07.07		Геймификация мотивации на продажи	Занятие 1. Геймификация мотивации на продажи	- Геймификация мотивации на продажи, как метод вовлечения сотрудников - Особенности поколения игр. Какие потребности их потребности мы можем закрыть игрой - Кейсы из реальной практики Welcomepro	Эллина Бондарь
				Занятие 2. Технологии запуска игровой мотивации на продажи	- Цель и целевое действие в игре - Как игру определяет игрок? Типы игроков - PR кампания игры в ресторане - Подготовка к запуску. Оформление игровой метафоры	
				Занятие 3. Запуск мотивационной игры в ресторане	- Запуск игры на собрании ресторана - Алгоритм мотивационной речи	
				Занятие 4. Технологии управления игровым процессом	- Управление игровой динамикой в мотивационной игре - Трансляция результатов в игровом процессе - Роли руководителей в проведении игры, Оценка результата внедренной игры	
				Занятие 5. Ключевые игровые механики для геймификации продаж	- 6 игровых механик для игры - Сценарий геймификации - Ключевые ошибки при запуски геймификации	
	14.07	11.00-12.30		<b>Семинар 5 Семинар Геймификация мотивации на продажи</b>	1) С чего начать построение игры в ресторане? 2) Какая игра подходит вашему ресторану? 3) Как вовлечь своих сотрудников в игру? 4) Как оценить эффективность внедрения?	Эллина Бондарь

# ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 6

WEL-  
COME  
PRO

№ модуля	Дата	Время	Модуль	Занятие	Описание занятия	Спикер	
6	открыто в записи 14.07		Управление собраниями, направленными на продажи	Занятие 1. Утренние собрания техника постановки задач по продажам на смену	- Тайминг проведения собрания - Как ставить задачи по продажам на смену - Расшифровка аббревиатуры ITCI - Документы необходимые для собрания	Артур Маратканов	
				Занятие 2. Какие еще бывают собрания в ресторане влияющие на продажи	- Тайминг проведения собрания дневных, вечерних и ежемесячных - Расшифровка аббревиатур PS, STR, SITI - Как управлять вниманием и сложными участниками		
				Занятие 3. Как проводить собрания с управленцами на которых ставить задачи по продажам	- Собрание Управляющего с менеджерами и ШП по реализации продаж в ресторане - Как влиять на сотрудников на собрании		
			Техники управление сменой	Занятие 4. Что такое восьмерка и как ее делать результативной	- 5 блоков в восьмерке - Как работать с продажами внутри этих 5 блоков		
				Техники улучшения продаж в сервисе	Занятие 5. Эффективные техники управления сменой влияющие на продажи		- Техники управления продажами на смене
					Занятие 6. Техники улучшения продаж в сервисе		- Методология ППП и action план - SWOT анализ по сервису
	21.07	11.00-12.30		<b>Семинар 6 Как управлять продажами в течении смены и как улучшить сервис.</b>	1) Как разработать эффективную восьмерку? 2) Как учить видеть ошибки в сервисе? 3) Как внедрить техники контроля вкуса и продаж? 4) Как проводить собрания - разбор кейсов. 5) Как работать на улучшения в сервисе		Артур Маратканов

# ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 7

WEL-  
COME  
PRO

№ модуля	Дата	Время	Модуль	Занятие	Описание занятия	Спикер
7	открыто в записи 21.07		<b>Оценка продающего сервиса</b>	Занятие 1. Как провести оценку ресторана по бланку оценки и выявить потери выручки	- Бланк оценки сервиса по каждому блоку - Методика оценки через оценку компетенций - Техники оценки для управляющего - Как проводить оценку образовательных мероприятий	Ангела Трубникова
				Занятие 2. Оценка через менеджера смены запуска продаж	- Оценка как часть обучения на смене - КЛН корректировка	
				Занятие 3. Рейтинги оценок, как инструмент мотивации	- Как сформировать рейтинги по оценкам ресторана - Проведение SWOT по результатам оценки	
				Занятие 4 Внедрение изменений по продажам ч. 1	- 8 шагов изменений - Формирование неуверенности в команде - Работа с сопротивлением	
				Занятие 5 Внедрение изменений по продажам ч. 2	- Укрепление веры в проект: лидерство развития - Управление дисциплиной - Внедрение техник обучения	
	28.07	11.00-12.30	<b>Внедрение изменений по продажам</b>	<b>Семинар 7 Семинар по оценке продающего сервиса и внедрение в работу</b>	- С чего начать оценку в ресторане? - Как сформировать БО и КЛН - Как управлять изменениями в компании	Эллина Бондарь
		12.45 - 14:00		<b>Бизнес-симуляция по управлению продающего сервиса</b>	БС по оценке продающего сервиса	Ангела Трубникова, Эллина Бондарь Артур Маратканов





WEL-  
COME  
PRO

# КОМАНДА WELCOMERPRO



# ПРЕПОДАВАТЕЛИ

## Анжела Трубникова

Преподаватель по Service Design  
и обучению персонала  
Университета Welcomepro

WEL-  
COME  
PRO



# ПРЕПОДАВАТЕЛИ

## **АРТУР МАРАТКАНОВ**

Преподаватель по Service Design  
и обучению персонала  
Университета Welcomepro

**WEL-  
COME  
PRO**



# ПРЕПОДАВАТЕЛИ

## ЭЛЛИНА БОНДАРЬ

Преподаватель  
по геймификации бизнеса  
университета Welcomepro

WEL-  
COME  
PRO



WEL-  
COME  
PRO



welcomepro.ru



welcomepro.ru



@welcomepro.ru

8 800 301-13-38

hello@welcomepro.ru