

Сервис в ресторане

Сервис, который влюбляет и приносит прибыль – это результат системной работы. Когда сервис выстроен грамотно – гости возвращаются, команда работает слаженно, а бизнес растёт. Этот курс – практический инструмент для тех, кто хочет выстроить сильную систему сервиса в ресторане – от философии гостеприимства до технологичного контроля качества.

**9 МОДУЛЕЙ
73 ЗАНЯТИЯ**

ДОСТУП: 3/6/12 МЕСЯЦЕВ

**АВТОРСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ
И МЕТОДИКИ**

**5 СПИКЕРОВ
РЕСТОРАТОРОВ-ПРАКТИКОВ**

Кому подойдет:

ВЛАДЕЛЕЦ БИЗНЕСА:

Выстроит эффективную систему сервиса, которая способствует росту прибыли и формированию успешного бренда, поможет создать уникальный клиентский опыт и усилить лояльность гостей.

ОПЕРАЦИОННЫЙ ДИРЕКТОР:

Научится контролировать все аспекты сервиса, что позволит повысить эффективность работы ресторанов и улучшить качество обслуживания.

МЕНЕДЖЕР СМЕН:

Научится эффективно управлять командой в реальном времени, обеспечивать высокий уровень обслуживания и решать возникающие проблемы.

HR-МЕНЕДЖЕР:

Получит знания о том, как адаптировать и мотивировать сотрудников, а также как через управление персоналом улучшать общие результаты работы ресторана и повышать удовлетворенность гостей.

УПРАВЛЯЮЩИЙ:

Получит инструменты для создания и поддержания культуры гостеприимства, а также улучшения внутренних процессов: эффективнее координировать работу команды и обеспечивать стабильное качество сервиса.

БАР-МЕНЕДЖЕР:

Получит инструменты для эффективного управления баром, создания уникального опыта для гостей и координации работы команды для достижения высоких результатов и удовлетворенности гостей.

Сервис в ресторане

МОДУЛЬ 1. КАК СДЕЛАТЬ ЗАЛ РЕСТОРАНА ЭФФЕКТИВНЫМ И ГОСТЕПРИИМНЫМ. БАЗОВЫЙ, ФИЗИЧЕСКИЙ СЕРВИС

Занятие 1	Каждый день идеальный зал: как делать пространство ресторана гостеприимным для гостей и эффективным сотрудников
Занятие 2	Типология гостей. Как сформировать уникальный сервис под тип гостя
Занятие 3	Как формировать шаги сервиса под разные сервисные группы
Занятие 4	Роль хостес в ресторане. Как распределить обязанности на входной группе ресторана
Занятие 5	Шаги сервиса хостес. Как повысить оборот столов в ресторане через бронирование и автоматизацию работы хостес
Занятие 6	Форматы обслуживания в зале ресторана. Карта процессов базового сервиса
Занятие 7	Шаги сервиса официанта в зале. Стандарты принятия заказа и обслуживания
Занятие 8	Автоматизация в блоке физика в ресторане

Сервис в ресторане

МОДУЛЬ 2. КАК СОЗДАТЬ КУЛЬТУРУ ГОСТЕПРИИМСТВА В РЕСТОРАНЕ

Занятие 1	Как сформировать карту пути гостя и усилить ее элементами любви
Занятие 2	Техники на уровне линейных сотрудников для влюбления гостя в ресторан
Занятие 3	Как сформировать культуру гостеприимства в ресторане. Как собирать гостеприимные команды и развивать в них радушие
Занятие 4	Эффективные технологии для отработки ролевых моделей поведения в зале ресторана
Занятие 5	Как решать конфликт в ресторане эффективно
Занятие 6	FEEL: новая технология решения конфликтов в ресторане
Занятие 7	Роль управляющего и менеджера в решении конфликта в ресторане

Сервис в ресторане

**МОДУЛЬ 3. ВПЕЧАТЛЯЮЩЕЕ ОПИСАНИЕ ВКУСА РЕСТОРАНА.
КАК СОЗДАТЬ ГОВОРЯЩЕГО ОФИЦИАНТА В СЕРВИСЕ**

Занятие 1	Правила создания красочного описания и Food book
Занятие 2	Как учить меню через мнемотехники
Занятие 3	Как создавать амбассадоров вкуса через обучение мастерами
Занятие 4	Как проводить аттестацию по вкусу в ресторане
Занятие 5	Каждое блюдо выходит к гостю без ошибок: как запустить контролеры вкуса
Занятие 6	Как собирать обратную связь по вкусу: журнал обратной связи
Занятие 7	Автоматизация блока вкус в ресторане

Сервис в ресторане

МОДУЛЬ 4. НЕ ПРОДАЕМ, А ПРЕДЛАГАЕМ: КАК УЛУЧШАТЬ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РЕЗУЛЬТАТ ЧЕРЕЗ СЕРВИС

Занятие 1	Как работать на выручку в ресторане через наполняемость чека
Занятие 2	Как работать на прибыль ресторана через сервисных сотрудников
Занятие 3	Как подготовить команду ресторана к запуску активации продаж
Занятие 4	Как мотивировать команду ресторана на продажи
Занятие 5	Как обучать сотрудников продающему сервису
Занятие 6	Как активировать продажи на смене в ресторане
Занятие 7	Как управляющий ресторана работает с продажами
Занятие 8	Геймификация для стимулирования продаж в ресторане
Занятие 9	Автоматизация блока продаж в ресторане

Сервис в ресторане

МОДУЛЬ 5. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ СЕРВИС: КАК ВПЕЧАТЛЯТЬ ГОСТЕЙ И УСИЛИВАТЬ БРЕНД

Занятие 1	Эмоциональный сервис. Бренд ресторана и как его проявляем через сервис
Занятие 2	Как сформировать концепцию эмоционального сервиса и сформировать образ героя в сервисе ресторана
Занятие 3	Как сделать шаги сервиса уникальными под эмоциональный сервис ресторана
Занятие 4	Ритуалы и легенды в сервисе: как украсить сервис элементами легендирования
Занятие 5	Эмоциональный сервис внутри команды ресторана
Занятие 6	Как запустить актерское мастерство в ресторане
Занятие 7	Как театрализовать сервис и помочь официантам свободно общаться с гостями, работать на бренд

Сервис в ресторане

МОДУЛЬ 6. КАК ЗАПУСКАТЬ СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РЕСТОРАНЕ

Занятие 1	Как создать дерево стандартов по сервису
Занятие 2	Как сделать упаковку дерева стандартов для линейных сотрудников
Занятие 3	Как сделать базу видео-стандартов по сервису
Занятие 4	Как сформировать пул НІРО для запуска сервисных технологий
Занятие 5	Эффективные собрания в ресторане для запуска технологий сервиса. Технология ІТСІ
Занятие 6	Техника постановки задач по сервису на смену по технологии SMART
Занятие 7	Собрания активаторы в ресторане: пит стопы смены и вечерние собрания
Занятие 8	SITI: Общее собрание в ресторане для запуска целей по сервису
Занятие 9	Как управляющий запускает сервис через менеджмент: собрание ITI
Занятие 10	Как управлять сменой ресторана через трекер менеджера ресторана

Сервис в ресторане

МОДУЛЬ 7. КАК ЗАПУСТИТЬ ОБУЧЕНИЕ ПО СЕРВИСУ В РЕСТОРАНЕ

Занятие 1	Как обучить всех сервисных сотрудников в ресторане: календарь обучения
Занятие 2	Как запустить мобильные и кросс-тренинги в ресторане
Занятие 3	Методический материал для обучения по сервису: кроссбук
Занятие 4	Как развивать сотрудников в рабочем процессе - в зале ресторана
Занятие 5	Система обучения для менеджеров смены ресторана
Занятие 6	Роль тренинг-менеджера в запуске сервиса
Занятие 7	Индивидуальные планы развития для развития менеджмента в ресторане
Занятие 8	Автоматизация обучения в ресторане

Сервис в ресторане

МОДУЛЬ 8. КАК ОЦЕНИВАТЬ И КОНТРОЛИРОВАТЬ СЕРВИС В РЕСТОРАНЕ

Занятие 1	Как проводить комплексную оценку сервиса в ресторане и сразу формировать решения по улучшениям – методика, которая не дает сбоев
Занятие 2	Гость говорит: как работать с обратной связью гостя в ресторане
Занятие 3	Метрики качественной аналитики по сервису
Занятие 4	Action plan как инструмент управления задачами ресторана
Занятие 5	Управление сменой – все точки контроля для менеджеров и управляющих
Занятие 6	Правила обхода управляющего по сервису в ресторане
Занятие 7	Техники управления сменой в ресторане
Занятие 8	Техника корректировки и обратной связи на смене в ресторане
Занятие 9	Трекер управляющего ресторана

Сервис в ресторане

МОДУЛЬ 8. «А МОЖНО СДЕЛАТЬ ЛУЧШЕ?» ИЛИ КАК ПРОВОДИТЬ УЛУЧШЕНИЕ СЕРВИСА В РЕСТОРАНЕ	
Занятие 1	Технология ППР для системной отработки проблем с сервисом
Занятие 2	Комитет по сервису: как вести подготовку к комитету
Занятие 3	Логика проведения комитета по сервису, чтобы все ошибки были исправлены вовремя
Занятие 4	Система встречи и отчетов по сервису на уровне управляющего рестораном
Занятие 5	Как внедрять изменения в ресторане: восемь шагов внедрения изменений. Как запустить проект внедрения
Занятие 6	Как работать с сопротивлением при внедрении нового в ресторане
Занятие 7	Как работать с манипуляциями команды сервиса руководителю при задумке нового
Занятие 8	Позиция старшего для менеджмента в ресторане: транзактный анализ
Занятие 9	Как отмечать малые победы при внедрении нового: признание достижений в ресторане по сервису

WELCOMERPRO

Welcomerpro — команда экспертов с одной миссией:
сделать рестораны успешнее.

С 2016 года помогаем рестораторам наладить процессы,
обучать команды и внедрять современные технологии.

Разработали авторские и инновационные для российского
рынка продукты и методики управления ресторанами,
которые помогают сделать бизнес эффективнее.

ТРЕНИНГИ

ВИДЕОКУРСЫ

ВИДЕОЛЕКЦИИ

КОНСАЛТИНГ

RESTAGAME

