

2021 | ОНЛАЙН-КУРС

WEL-
COME
PRO

УНИВЕРСИТЕТ
РЕСТОРАННОГО
БИЗНЕСА

СЕРВИС ПРОТИВ КОНФЛИКТОВ

КАК БЫСТРО ВОССТАНОВИТЬ КАЧЕСТВО
СЕРВИСА И РАБОТАТЬ С ВНУТРЕННИМИ
КОНФЛИКТАМИ

О КУРСЕ

WEL-
COME
PRO

- ▶ На обучении мы разберем две актуальные темы: как **быстро вернуть сервису клиенториентированность**, избегать конфликты с гостями, эффективно их решать. А также, **конфликты внутри коллектива** - что делаем, чтобы быть эффективными управленцами, удерживать атмосферу в команде сейчас, в сложный период в отличном состоянии. Это онлайн-курс по сервису конфликтов и управлению командами.
- ▶ В ресторанном бизнесе нужно, чтобы все работало и сразу: процессы, вовлеченные, заряженные и счастливые сотрудники, должна быть быстрая реакция на то, что происходит на рынке.
- ▶ **Для кого курс?** Курс для управляющих ресторанов, менеджеров, операционных директоров и тренинг-менеджеров.



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

ОНЛАЙН-КУРС

ПРОГРАММА

ТЕМЫ МОДУЛЕЙ ОНЛАЙН-КУРСА

WEL-
COME
PRO

№ Модуля	Тема	Спикер
1	Как решать конфликты с гостями в ресторане	Элина Бондарь Яна Цирке Артур Маратканов
2	Как предотвращать гостевые конфликты и работать с их последствиями	Артур Маратканов Яна Цирке Элина Бондарь
3	Как научить сотрудников не бояться решать конфликт. Стресс менеджмент	Артур Маратканов Анжела Трубникова
4	Как собрать клиенториентированную команду в ресторане	Анжела Трубникова Артур Маратканов
5	Как уменьшить конфликты в коллективе и за счет этого улучшить сервис в ресторане	Анжела Трубникова
6	Как руководитель работает на уменьшение конфликтов	Элина Бондарь
7	Управление конфликтами на фоне внедрения изменений	Анжела Трубникова

КАЛЕНДАРЬ ВСТРЕЧ В ZOOM

WEL-
COME
PRO

Дата	Время	Семинар/Бизнес симуляция	Спикер
05.08 №0	11.00 – 11.40	Welcome встреча	Евгения Шестакова Артур Маратканов
12.08 №1	11.00 – 12.30	Семинар 1 Как влюблять гостя в ресторан. Решение конфликтных ситуаций	Анжела Трубникова
19.08 №2	11.00 – 12.30	Семинар 2 Как работать с гостевыми отзывами и влюблять гостей в ресторан?	Яна Цирке
19.08 №2	12.45 – 14.00	Бизнес-симуляция Отработка алгоритма решения конфликта сервиса	Анжела Трубникова, Яна Цирке
26.08 №3	11.00 – 12.30	Семинар 3 Как управлять собой в любом конфликте	Артур Маратканов
30.08 №4	11.00 – 12.30 12.45 – 14.00	Онлайн-игра Конфликты 2 команды	Эллина Бондарь

WELCOMEPRO.RU

Дата	Время	Семинар/Бизнес симуляция	Спикер
02.09 №4	11.00 – 12.30	Семинар 4 Как влияет работа с командой на внутренние конфликты	Анжела Трубникова
09.09 №5	11.00 – 12.30	Семинар 5 Управление конфликтами в команде	Анжела Трубникова
16.09 №6	11.00 – 12.30	Семинар 6 Работа с сотрудниками, корректировка поведения	Эллина Бондарь
17.09 №6	11.00 – 12.30 12.45 – 14.00	Онлайн-игра Обратная связь 2 команды	Эллина Бондарь
23.09 №7	11.00 – 12.30	Семинар 7 Управление конфликтами на фоне внедрения изменений	Анжела Трубникова

ADMIN@WELCOMEPRO.RU

ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ. МОДУЛЬ 1

WEL-
COME
PRO

№ модуля	Дата	Время	Модуль	Занятие	Описание занятия	Спикер
1	с 05.08 открыто в записи		Как решать конфликты с гостями в ресторане	Занятие 1. Техники любви в ресторане	- Техники клиентоориентированного поведения - Стандарт гостеприимства для каждой должности - Оценка гостеприимства в ресторане -Золотой момент сервиса	Эллина Бондарь, Яна Цирке, Артур Маратканов
				Занятие 2. Техники предотвращения конфликтных ситуаций	- Техника чек-бэк, как эффективный инструмент по предотвращению конфликтов - Термометр гостя	
				Занятие 3. Техники решения конфликта	- Техники решения конфликтов с гостем (Last/Latte) - Почему LAST не работает?	
				Занятие 4. Как считать состояние гостя	- Лестница аффекта - Техники эмоциональной регуляции настроения гостя - Модели поведения в конфликтах	
				Занятие 5. Роли сотрудников в работе с конфликтом	- Работа в конфликтных ситуациях. Роли сотрудников и управленцев - Ключевая задача в решении конфликтной ситуации - Как отличить претензию гостя от конфликта?	
				Занятие 6 Стадии конфликтов с гостями	- Основные стадии конфликта с гостями - Как решить любой конфликт - Советы по поведению в конфликтах	
	12.08	11.00-12.30		Семинар 1 Как влюбить гостя в ресторан. Решение конфликтных ситуаций	Какие конфликты с гостем бывают? Как предотвращать конфликты? Как влюбить гостя?	Анжела Трубникова

ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ. МОДУЛЬ 2

WEL-
COME

№ модуля	Дата	Время	Модуль	Занятие	Описание занятия	Спикер
2	С 12.08 открыто в записи		Как предотвращать гостевые конфликты и работать с их последствиями	Занятие 1 Гость говорит	- Техника Гость говорит - Каналы сбора отзывов - Как работать с негативными и позитивными отзывами	Артур Маратканов, Эллина Бондарь, Яна Цирке
				Занятие 2 Как правильно отвечать на отзывы	- Отвечаем на отзывы гостей - Как вести верные диалоги с гостями в интернете	
				Занятие 3 Репутация в интернете	- Как правильно общаться с блогерами - Репутация в интернете правила по работе с ней	
				Занятие 4 Анализ гостевых отзывов ч1	- Оцифровка отзывов из ресторана и с сайтов - Оценка тайного гостя	
				Занятие 5 Анализ гостевых отзывов ч2	- Дополнительные каналы анализа гостевой лояльности через CRM систему - Как с помощью RFM анализа можно отследить возврат гостя - Как с помощью NPS провести анализ гостевой лояльности - Как работать с полученными данными	
				Занятие 6. Техники улучшения сервиса	- Аналитика отзывов - Методология ППП - Постановка задач по улучшению в action план - Динамика отзывов	
				Занятие 7. Тренажер по конфликтологии - геймификация	- Сценарии отработки конфликтов - библиотека ситуаций	
19.08	11.00 - 12.30		Семинар 2 Как работать с гостевыми отзывами и влюбить гостей в ресторан?	Как собирать и обрабатывать отзывы гостей Как работать с отзывами на улучшение Анализируем отзывы эффективно Как работать на репутацию бренда в интернете	Яна Цирке	
19.08	12.45 - 14.00		Бизнес-симуляция Отработка алгоритма решения конфликта сервиса		Яна Цирке Анжела Трубникова	

ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ. МОДУЛЬ 3

WEL-
COME
PRO

№ модуля	Дата	Время	Модуль	Занятие	Описание занятия	Спикер
3			Как научить сотрудников не бояться решать конфликт. Стресс менеджмент	Занятие 1 Стресс менеджмент или техники управления стрессом ч1	- Понятие "стресса" и типы стрессов. - Эмоции как индикатор стресса. Базовые навыки эмоциональной компетентности.	Артур Маратканов
				Занятие 2 Стресс менеджмент или техники управления стрессом ч2	- Как формировать стрессоустойчивость - Знакомство с техниками работы над стрессовыми состояниями - Влияние стресса на организм - стресс - это друг или враг?	
				Занятие 3. Как создать собственные заготовки управления эмоциями	- Квадрант управления своими эмоциями. Телесные и ментальные - Техники работы с эмоциями на погашения и повышения	
				Занятие 4. Психология конфликта	- Страх нахождения в конфликте - Копинговые стратегии	
				Занятие 5 Как вести себя в конфликте	- Правила поведения в конфликте - Советы по решению любого конфликта - Основные стадии конфликта с гостями	
	26.08	11.00-12.30		Семинар 3 Как управлять собой в любом конфликте	Как управлять эмоциональными состояниями? Как справляться со стрессом? Как правильно себя вести в конфликте? Копинговые стратегии гостя	Артур Маратканов
30.08	11.00-12.30 12.45-14.00			Онлайн-игра «Конфликты»	Эллина Бондарь	

ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ. МОДУЛЬ 4

WEL-
COME
PRO

№ модуля	Дата	Время	Модуль	Занятие	Описание занятия	Спикер
4	С 26.08 открыто в записи		Как собрать клиенториентированную команду в ресторане	Занятие 1 Как на этапе оценки кандидата в команду ресторана выявить конфликтность	- Проективные вопросы для выявления конфликтов - Кейсовые задания для выявления конфликтности - Как выявить мотивы сотрудника, которые могут приводить к конфликтам - Испытательный срок, как инструмент профилактики возможных конфликтов	Ангела Трубникова Артур Маратканов
				Занятие 2 Конфликтные стадии формирования команды	- Формирование команды по Такману - Конфликт, как часть развития команды - Какие конфликты не нужно решать в команде ресторана	
				Занятие 3 Создаем команду в ресторане ч1	- 5 этапов формирования команды в ресторане - решение конфликтов на каждом этапе	
				Занятие 4 Создаем команду в ресторане ч2	- Тренинги и собрания создающие команду - Ритуалы и правила команд - Создаем культуру профессионального общения в коллективе	
				Занятие 5 Техники объединения команды общими целями	- Кухня и зал объединены общими целями - Обмен ролями как инструмент понимания работы другого	
02.09	11.00-12.30		Семинар 4 Как влияет работа с командой на внутренние конфликты	Практика по кейсам собеседования- как выявить конфликтность	Ангела Трубникова	

ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ. МОДУЛЬ 5

WEL-
COME

№ модуля	Дата	Время	Модуль	Занятие	Описание занятия	Спикер
5	02.09	открыто в записи	Как уменьшить конфликты в коллективе и за счет этого улучшить сервис в ресторане	Занятие 1 Как руководителю выявить конфликтогены в команде	-Типы конфликтогенов команды. - Причины конфликтов - Периоды развития конфликтов - Таблица теневого лидера	Анжела Трубникова
				Занятие 2 Как снять напряженность в конфликте, чтобы он не дошел до гостей ресторана	- Ошибки в снятии напряженности и преодоления конфликта - Перевод вероятного конфликта из неуправляемого состояния - Алгоритм выхода из конфликта	
				Занятие 3 Техники решения простых конфликтов в команде	Как определить мотивы в конфликте. - Алгоритм решения конфликта - Оргструктура, как часть конфликтогенности в команде - Техника "Групповой опыт" - Рефрейминг- техника приводящая к Win Win результату	
				Занятие 4 Как работать с токсичными сотрудниками	- Управляемые дебаты, как техника снижения конфликтогенности - оценочные высказывания, как путь к большому конфликту - аргументы и факты в решении конфликтов - как выявить токсичного сотрудника - типы токсичных сотрудников - техники работы с токсичными лидерами	
				Занятие 5 Как работать в ситуации конфликта руководителя с подчиненными	-Как предотвратить сплетни в команде - Техника "Круглый стол" - Конфронтация руководителя с подчиненными	
				Занятие 6 Медиация конфликта	- Какие скрипты лучше использовать при решении конфликта - Каких фраз лучше избегать при решении конфликта - Роль медиатора конфликта	
	09.09	11.00-12.30	Семинар 5 Управление конфликтами в команде	Разбор 5 кейсов по решению конфликтов	Анжела Трубникова	

ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ. МОДУЛЬ 6

WEL-
COME
PRO

№ модуля	Дата	Время	Модуль	Занятие	Описание занятия	Спикер
6	С 09.09 открыто в записи		Как руководитель работает на уменьшение конфликтов	Занятие 1 Как воздействовать на подчиненных для профилактики конфликтов	- Развитие социального доверия - Создание экологичной организационной структуры. Как формировать поддерживающую среду в команде	Эллина Бондарь
				Занятие 2 Исследование мнений сотрудников для предотвращения конфликтов	- Демотиваторы - Выявление эмоций и настроения сотрудников ведущих к конфликтам. Калейдоскоп эмоций	
				Занятие 3 Как управлять настроением сотрудников в ресторане	- Техники управления вовлеченностью для снижения конфликтов - Ежедневные техники командообразования для снижения конфликтов	
				Занятие 4 Как обратная связь влияет на организационный климат в команде. Создание развивающей среды	- Обратная связь, усиливающая и понижающая вовлеченность сотрудников. - Обратная связь, как инструмент развития и обучения команды. - Коучинговый подход в управлении командой	
				Занятие 5 Как давать обратную связь влияющую на поведение сотрудника	- Эффективные алгоритмы обратной связи под разных сотрудников - Правила обратной связи	
	16.09	11.00-12.30		Семинар 6 Работа с сотрудниками, корректировка поведения	Как влиять на мнение сотрудника? Как работать с настроением сотрудника? Как менять поведение?	Эллина Бондарь
	17.09	11.00 - 12.30 12.45 - 14.00		Онлайн-игра "Обратная связь"	Решение кейсов по обратной связи	Эллина Бондарь

ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ. МОДУЛЬ 7

WEL-
COME
PRO

№ модуля	Дата	Время	Модуль	Занятие	Описание занятия	Спикер
7	с 16.09 открыто в записи		Управление конфликтами на фоне внедрения изменений	Занятие 1 Как управлять сопротивлением команды	- Что такое сопротивление в команде: проявление и диагностика - Цикл принятия изменений - Кейсы по работе с сопротивлением	Ангела Трубникова
				Занятие 2 Как осуществлять ввод нового руководителя в команду для избежания конфликтов	- Как начать работу с новой командой новому руководителю - Индивидуальные встречи с сотрудниками	
				Занятие 3 Как сотрудники проявляют себя в сопротивлении	- Виды сотрудников в сопротивлении - Как работать с разными видами сотрудников в сопротивлении	
				Занятие 4 Внедрение изменений по продажам ч. 1	- 8 шагов изменений - Формирование неуверенности в команде - Формирование пула единомышленников	
				Занятие 5 Внедрение изменений по продажам ч. 2	- Укрепление веры в проект: лидерство развития - Внедрение рейтингов для сотрудников- как избежать конфликт	
	23.09	11.00- 12.30		Семинар 7 Управление конфликтами на фоне внедрения изменений	Сформируем план внедрения изменений со сроками и ответственными	Ангела Трубникова



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