

Программа видеокурса

СЕРВИС ПРОТИВ КОНФЛИКТОВ

Этот курс посвящён конфликтологии, управлению и лидерству: от построения процессов сервиса и создания стандартов до инструментов их улучшения. 2 больших блока:

- Отношения с гостями: как быстро вернуть сервису клиентоориентированность, избегать конфликтов и эффективно их решать.
- Отношения внутри коллектива: как управлять им грамотно и поддерживать дружелюбный микроклимат.

В результате обучения вы получите:

- Видеозаписи и презентации уроков
- Бланки и шаблоны полезных документов
- Сертификат Welcomerго об окончании курса

МОДУЛЬ № 1 Как решать конфликты с гостями в ресторане

Занятие 1 Техники любви в ресторане

Занятие 2 Техники предотвращения конфликтных ситуаций

Занятие 3 Техники решения конфликта

Занятие 4 Как считать состояние гостя

Занятие 5 Роли сотрудников в работе с конфликтом

Занятие 6 Стадии конфликтов с гостями

МОДУЛЬ № 2 Как предотвращать гостевые конфликты и работать с их последствиями

Занятие 1 Гость говорит

Занятие 2 Как правильно отвечать на отзывы

Занятие 3 Репутация в интернете

Занятие 4 Анализ гостевых отзывов. Часть 1

Занятие 5 Анализ гостевых отзывов. Часть 2

Занятие 6 Техники улучшения сервиса

Занятие 7 Тренажер по конфликтологии - геймификация

**МОДУЛЬ № 3 Как научить сотрудников не бояться решать конфликт.
Стресс-менеджмент**

Занятие 1 Стресс-менеджмент или техники управления стрессом.
Часть 1

Занятие 2 Стресс-менеджмент или техники управления стрессом.
Часть 2

Занятие 3 Как создать собственные заготовки управления эмоциями

Занятие 4 Психология конфликта

Занятие 5 Как вести себя в конфликте

МОДУЛЬ № 4 Как собрать клиентоориентированную команду в ресторане

Занятие 1 Как на этапе оценки кандидата в команду ресторана
выявить конфликтность

Занятие 2 Конфликтные стадии формирования команды

Занятие 3 Создаем команду в ресторане. Часть 1

Занятие 4 Создаем команду в ресторане. Часть 2

Занятие 5 Техники объединения команды общими целями

**МОДУЛЬ № 5 Как уменьшить конфликты в коллективе и за счет этого
улучшить сервис в ресторане**

Занятие 1	Как руководителю выявить конфликтогены в команде
-----------	--

Занятие 2	Как снять напряженность в конфликте, чтобы он не дошел до гостей ресторана
-----------	--

Занятие 3	Техники решения простых конфликтов в команде
-----------	--

Занятие 4	Как работать с токсичными сотрудниками
-----------	--

Занятие 5	Как работать в ситуации конфликта руководителя с подчиненными
-----------	---

Занятие 6	Медиация конфликта
-----------	--------------------

МОДУЛЬ № 6	Как руководитель работает на уменьшение конфликтов
-------------------	---

Занятие 1	Как воздействовать на подчиненных для профилактики конфликтов
-----------	---

Занятие 2	Исследование мнений сотрудников для предотвращения конфликтов
-----------	---

Занятие 3	Как управлять настроением сотрудников в ресторане
-----------	---

Занятие 4	Как обратная связь влияет на организационный климат в команде. Создание развивающей среды
-----------	---

Занятие 5	Как давать обратную связь влияющую на поведение сотрудника
-----------	--

МОДУЛЬ № 7	Управление конфликтами на фоне внедрения изменений
-------------------	---

Занятие 1	Как управлять сопротивлением команды
-----------	--------------------------------------

Занятие 2	Как осуществлять ввод нового руководителя в команду для избежания конфликтов
-----------	--

Занятие 3	Как сотрудники проявляют себя в сопротивлении
-----------	---

Занятие 4	Внедрение изменений. Часть 1
-----------	------------------------------

Занятие 5	Внедрение изменений. Часть 2
-----------	------------------------------
