



Контакты: Владимир Лысин +7 (918) 011-54-79,

Вереса Юлия +7 (918) 410-71-71

Почта Lysin.Vladimir.1985@mail.ru

Адрес: бизнес центр «Кавказ» - г. Краснодар, улица Коммунаров, дом 268

## **Программа тренинга «Эффективные продажи в ресторане»**

**Цель тренинга: научить участников тренинга превращать посетителя в довольного гостя.**

### **Программа тренинга**

#### **Модуль 1**

Технология успешной продажи:

Принципы освоения навыков, правильные установки успешного официанта;

Приемы психологической настройки на гостя;

Позитивный настрой.

#### **Модуль 2**

Первый контакт с гостем:

Как сделать его максимально эффективным? Первый контакт с гостем ресторана: когда, что и как говорить. Стандартное и уникальное вступление в контакт, с гостем ресторана;

Наблюдение за гостем и техники присоединения.

#### **Модуль 3**

Определение потребностей гостя:

Способы выявления потребностей;

Навыки эффективной коммуникации, необходимые в работе официанта: навыки формулирования «правильных» вопросов, техники активного слушания. Видеть, слышать и чувствовать гостя.

#### **Модуль 4**

Презентация:

Приемы грамотной, запоминающейся, привлекающей внимание, убеждающей презентации;

Подстройка под типы восприятия информации гостей;

Как правильно озвучивать характеристики блюда. Освоение технологии «характеристика-выгода». Влияние невербальной составляющей на эффективность презентации. Элементы профессиональной презентации.

#### **Модуль 5**

Работа с возражениями и сомнениями гостя:

Алгоритм работы с возражениями;

Разбор с официантами наиболее часто встречающихся возражений от гостей.

Методы работы на тренинге: индивидуальные и групповые задания и упражнения, деловые игры, «мозговой штурм».

Длительность тренинга-8 ч.