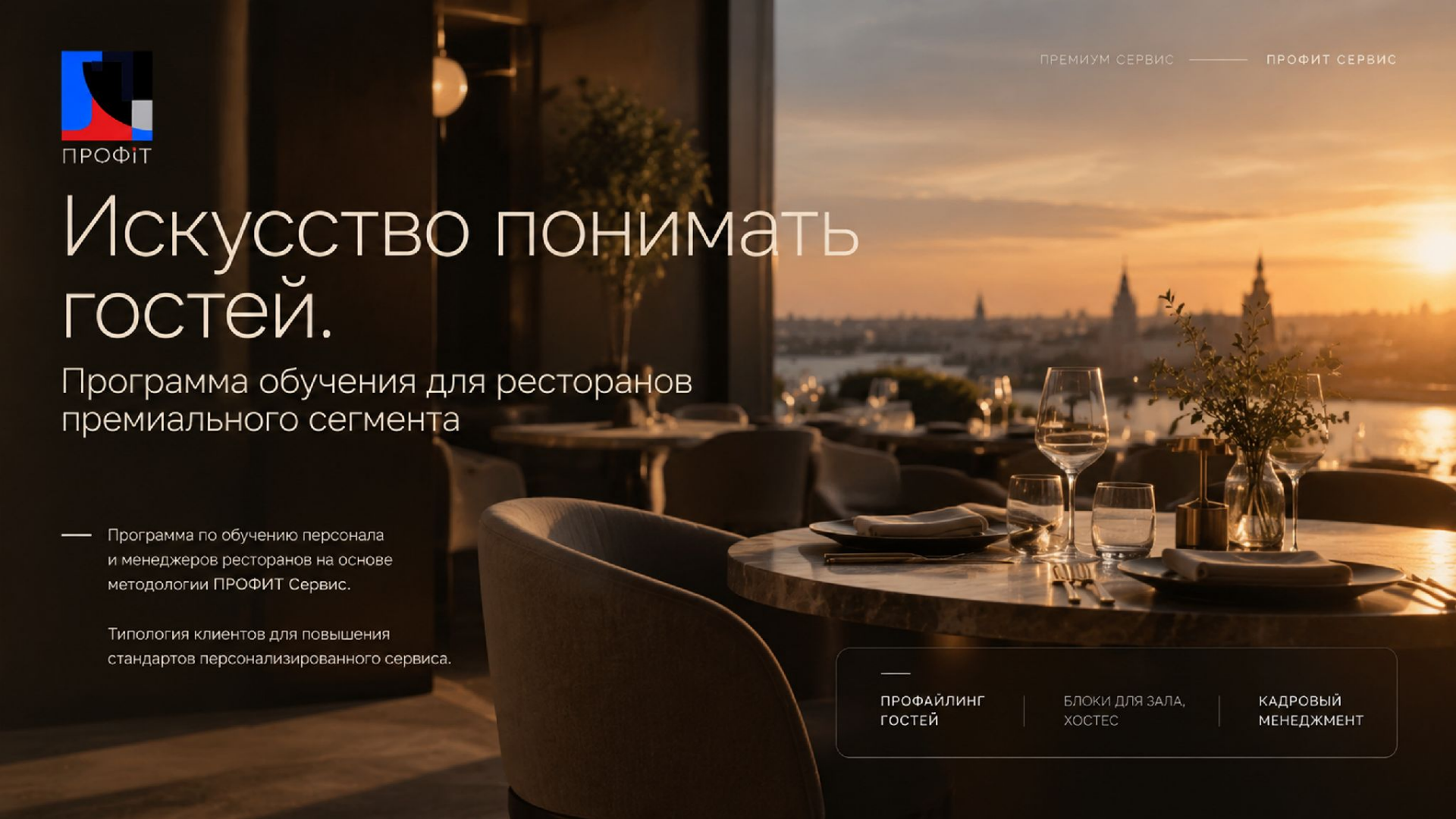

ПРЕМИУМ СЕРВИС
ПРОФИТ СЕРВИС
ПРОФІТ
Искусство понимать гостей.
Программа обучения для ресторанов премиального сегмента
Программа по обучению персонала и менеджеров ресторанов на основе методологии ПРОФИТ Сервис.
Типология клиентов для повышения стандартов персонализированного сервиса.
ПРОФАЙЛИНГ ГОСТЕЙ
БЛОКИ ДЛЯ ЗАЛА, ХОСТЕС
КАДРОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Цель и результаты программы

Повысить и закрепить высокие стандарты персонализированного сервиса путём обучения менеджеров по персоналу, сервис-менеджеров, официантов и управляющих методологии ПРОФИТ Сервис на основе профайлинга и типологии клиентов:

- укрепление премиального сервисаа качества
- увеличиение числа возвратных клиентов
- снижение конфликтных ситуаций
- обучение сотрудников стандартам сервиса внутри компании
- снижение текучки персонала
- повышение среднего чека и чаевых
- усиление репутации и узнаваемости бренда

Методология: профайлинг и типология в сервисе

— Основана на клинической психологии и механике личности

— Маркеры 8 типов гостей: каждый тип можно отличить по внешнему виду, речи, манерам в заведении и сразу определить их предпочтения и то, что им будет неприятно.

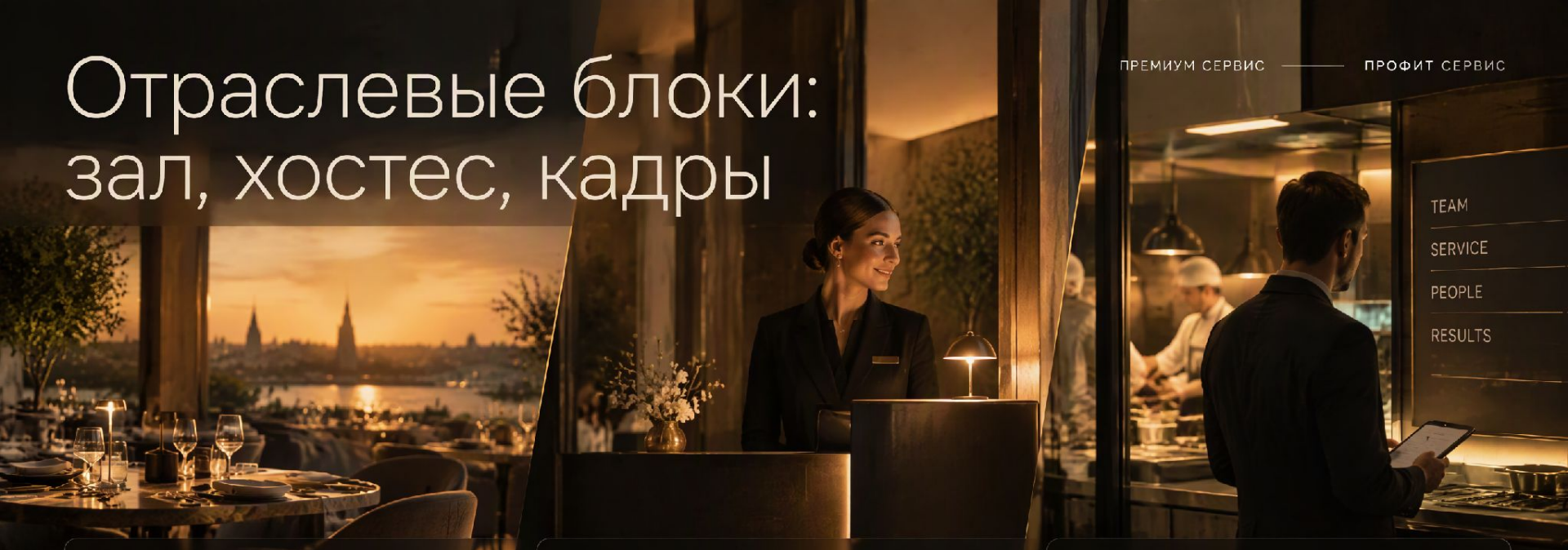
— Маркетинг и сервис для 8 типов:

- Определение типа по первым признакам
- Размещение гостей в зависимости от типа
- Стратегия коммуникации под каждый тип
- Работа с конфликтами: что означают ситуации и как отрабатывать
- Что говорить и что нельзя говорить разным типам гостей. Как предотвратить сложные ситуации по невербальным сигналам гостя.



ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ СЕРВИС НАЧИНАЕТСЯ С ПОНИМАНИЯ

Отраслевые блоки: зал, хостес, кадры



Обслуживание в зале:

- Определение типа гостя за 60 секунд
- Персонализированный сервис презентация меню и напитков «под тип»
- Алгоритм решения конфликтов + SOS-фразы для каждого типа

Стратегии хостес/администратора/менеджера:

- Размещение в зале с учетом и потербностиями каждого типа гостей, учёт типа при формировании гостевых зон
- «Тёплые» и «холодные» контакты, запоминание имён и предпочтений
- Когда и к какому гостю подключать менеджера

Кадровый блок:

- Типологический аудит команды, расстановка персонала по сменам и зонам
- Мотивация, стресс-профиль, предотвращение выгорания, воровства и текучки

Что даёт обучение

01 —

Для гостя:

премиальный сервис - гость чувствует себя «идеально» и получает "больше, чем ожидает".

02 —

Для официанта:

конкретные инструменты — алгоритмы поведения и правила обслуживания каждого типа гостей. Повышает чаевые и профессионализм.

03 —

Для линейного менеджера:

команда становится управляемой и мотивированной. Меньше стресса - меньше текучки.

04 —

Для собственника:

искусный сервис - устойчивое конкурентное преимущество. Репутация места, где клиента понимают с полуслова. Вовзратные и лояльный клиенты, рост среднего чека, повышение прибыли.

Формат и стоимость

1. Тренинг «Искусство понимать гостей». Модуль 1.

Для: менеджеров, официантов
Офлайн: 3 занятия, 1 раз в неделю, 16 часов
Онлайн: 15 дней контроль внедрения в закрытом чате.

3 500 BYN

2. Тренинг «Управление персоналом». Модуль 1. Кадровый профиль

Для: менеджеров по персоналу, сервис-менеджеров, директоров
Офлайн: 2 занятия в неделю, всего 10 часов
Онлайн: 8 дней сопровождение и поддержка в тг.

950 BYN/чел.
от 1–2 человек

— **В стоимость включено:** тренинг, методические материалы, адаптированные для ежедневного применения: памятки, чек-листы, гайды по типам. Тесты для проверки знаний, разборы кейсов и симуляторы.

Контакты: Екатерина Николаева, директор — +375 44 759 03 41, +375 29 777 03 41, «info@shpt.by», www.shpt.by