

# Гостеприимство. Клиентоориентированность. Эмоциональная компетентность

---

## В ПРОГРАММЕ:

### **Основы гостеприимства**

- Личная ответственность
- Психологическая подготовка
- Настрой на интенсивную работу
- Характеристики гостеприимного человека

### **Шаги к гостеприимству**

- Этапы создания атмосферы гостеприимства
- Подготовка. Знания – умения – ответственность
- Встреча гостей. Первое впечатление. Атмосфера доверия
- Основные ошибки. Последствия

### **Встреча гостей**

- Работа с волнением, адекватный отклик
- Внешний вид, открытая поза, улыбка
- Контакт глазами, приветствие
- Дружелюбие, приветливость
- Достойное произношение, выразительная дикция
- Вокальная компетентность

### **Комфорт посетителя (ожидания клиента)**

- Умение вовлеченно слушать и видеть
- Соблюдение зоны комфорта
- Язык тела, выражение лица
- Искусство предлагать (не указывать)
- Подача информации четким и ясным голосом
- Слова-паразиты, формальные фразы, жесты, мимика

### **Эмоциональная компетентность**

- Умение понимать свои и чужие эмоции
- Умение понимать происхождение своих и чужих эмоций
- Независимость от эмоционального состояния гостя. Контроль эмоций
- Устойчивость к позитивным и негативным отзывам
- Умение ясно излагать свои мысли при любых обстоятельствах
- Возражения. Причины возникновения. Личностная реакция на возражения
- Раздражение и критика со стороны гостя
- С жалобой лицом к лицу. Как сохранить взаимоотношения
- Адекватность в конфликтных и нестандартных ситуациях

### **Общение с гостем и прием заказа**

- Внутренняя и внешняя готовность к приему заказа
- Отзывчивость, помощь в выборе блюд
- Умение работать с несколькими клиентами одновременно
- Стандарты презентации меню
- Искусство рассказа о блюдах «вкусный рассказ»
- Методы рекомендаций, презентаций особых блюд
- Дополнительные продажи во время заказа

### Обслуживание гостей. Клиентоориентированность

- Что важно для клиента. Последствия плохого сервиса
- Управление впечатлением. Формула успеха
- Обслуживания гостя во время принятия пищи
- Расширение заказа. Рекомендация вовремя
- Расчет. Прощание с гостем (уместные фразы, комплименты и жесты)
- Класс-фактор. Обслуживание экстра-класса

### МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ (90% практика):

---

- Тематические кейсы
- Информационные сообщения
- Групповые обсуждения
- Мозговые штурмы
- Моделирование ситуаций реального опыта
- Тематические упражнения
- Ролевой тренаж
- Упражнения на синтез полученного опыта
- Персональная обратная связь

