

ГОСТЕПРИИМСТВО. ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:

Тренинг разработан для сотрудников, которые непосредственно взаимодействуют с клиентом и лично влияют на впечатление клиента и размер чека

ЦЕЛИ:

- Формирование навыков сознания: атмосферы гостеприимства, клиентоориентированного обслуживания, увеличения чека
- Научиться: взаимодействовать с разными типами клиентов, решать спорные вопросы, ориентироваться на результат
- Повысить уровень сервиса

В ПРОГРАММЕ:

Основы сервиса. Клиентоориентированность

- Внутренний настрой. Ответственность сотрудников
- Личностная подготовка в работе с клиентами
- Внешняя готовность. Дресс-код
- Основные принципы клиентоориентированности
- Что ценят клиенты во взаимоотношениях

Эмоциональная компетентность

- Типы клиентов
- Методы работы с трудными клиентами
- Профилактика стрессовых ситуаций в работе. Контроль эмоций
- 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

Гостеприимство, увеличение чека

- Что важно для клиента. Последствия плохого сервиса
- Управление впечатлением. Формула успеха
- Доброжелательность и приветствие
- Умение создавать благоприятный эмоциональный фон
- Ориентация на результат
- Расширение заказа. Рекомендация вовремя
- Расчет. Прощание с гостем (уместные фразы, комплементы и жесты)
- Три шага к обслуживанию 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

