

Уважаемые предприниматели!

17 апреля 2023 года с 10.00 до 18.00 в краевом центре «Мой бизнес» (г.Барнаул, ул.Мало-Тобольская, 19, конференц-зал, 3 этаж) состоится семинар для специалистов края сферы общественного питания по теме: «Современные сервисные коммуникации». Мероприятие проводится за счет средств государственной программы Алтайского края «Развитие малого и среднего предпринимательства в Алтайском крае», утвержденной постановлением Правительства Алтайского края от 02.03.2020 № 90.

Для участия в мероприятии необходимо зарегистрироваться на Цифровой платформе <https://мсп.рф>.

За дополнительной информацией Вы можете обратиться в Администрацию района, комитет по экономике по тел.222-84.

Программа семинара для специалистов сферы общественного питания

Тема 1 Адаптация и обучение новых сотрудников

создание кадрового резерва, обучение на ежедневной основе;

стадии обучения в ресторане;

учебные материалы и как с ними работать;

проведение аттестаций;

Тема 2 Собrania, пятиминутки, мини-тренинги

ежедневные встечи с командой;

вопросы, которые следует разобрать;

шаблон проведения встречи;

ценностные моменты и работа с возражениями команды;

проведение мини-тренингов;

Тема 3 Сервис-менеджмент в современном мире

как мы понимаем, что у нас в ресторане хороший сервис?;

смотрим на свой ресторан изнутри;

маркеры обученности команды;

маркеры вовлеченности команды;

маркеры удовлетворенности гостей;

особенности и проблемы своего ресторана;

современное понимание сервиса;

как формируется впечатление от сервиса у человека;

основные ошибки в коммуникации ресторана и гостя;

лайфаки в коммуникации команды и гостя;

Тема 4 Решение конфликтных ситуаций с гостями

методы решения конфликтов;

лестница аффекта и работа с ней;

активное слушание как навык;

скрипты решения конфликтных ситуаций.