

Семинар для специалистов края сферы общественного питания по теме: «Современные сервисные коммуникации»

17.04.2023 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.

Модератор мероприятия:

Евгения Лерман (г. Москва), специалист по сервису и обучению команд, куратор и преподаватель школы сервиса Novikov School.

Для участия в мероприятии необходимо зарегистрироваться на Цифровой платформе <https://мсп.рф> и <https://gastroinkubator-shkola.timepad.ru/event/2364149/>.

Подробные инструкции по регистрации на Цифровой платформе размещены по ссылке: <https://мойбизнес22.рф/tsentr-podderzhki-predprinimatelstva/cifrovaya-platforma-msp/>.

Программа семинара для специалистов сферы общественного питания

Дата проведения: 17 апреля

Место проведения: краевой центр «Мой бизнес» (г. Барнаул, ул. Мало-Тобольская, 19, конференц-зал, 3 этаж).

Программа семинара:

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.