



**Цільова група:** адміністратори, офіціанти, бармени.

**Мета програми:** підвищення рівня продажів, покращення якості обслуговування клієнтів, підвищення стандартів обслуговування до європейського рівня.

**Тематика тренінгу:**

- **Початковий етап обслуговування: встановлення контакту.**

- Правила привітання, важливість першого враження
- Стандарти привітання гостей
- Три кроки першокласного обслуговування
- Як сформулювати позитивне перше враження

- **Основи телефонного етикету**

- Специфіка спілкування по телефону
- Час відповіді на дзвінок та перша фраза
- Прийняття повідомлення
- Правила поведінки в складних телефонних розмовах

- **Стандарти спілкування з метою збільшення продажу:**

- Візуальний контакт + посмішка.
- Пам'ятаю ім'я гостя, його звички і уподобання
- Не тільки задовольняю потреби гостя, але розумію і вмію їх розпізнати
- Спілкування з метою збільшення продажу.

**- Врегулювання конфліктних ситуацій**

- Як уникнути конфліктних ситуацій
- Рекламація – це можливість для ще кращого задоволення клієнта.