

Гостеприимство

сушия



Что должно быть в ресторане, чтобы в него ходили Гости?



На что из этого мы можем повлиять и как?



CONFIDENTIAL. Даний документ містить конфіденційну інформацію.
Rozголошення, копіювання, розповсюдження заборонено. Категорично заборонено.
сушия

Проявления Гостеприимства

- Открытые жесты
- Улыбка
- Искренняя радость
- Желание помочь
- Ответ на просьбы Гостей
- Золотые моменты
- Реабилитация



Открытые жесты – какие?

Во время:

- Встречи
- Приема заказа
- Общения
- Прощания



Улыбка

«Поделись улыбкою своей, и она к тебе не раз еще вернется»



Желание помочь

Как часто Гостям нужна наша помощь?

В каких ситуациях?

Как распознать, что Гостю нужна помощь?



Особые просьбы Гостей

Мы стремимся удовлетворить все просьбы Гостей. Мы отказываем Гостям только в случае:

1. Если просьба противоречит закону Украины
2. Если просьба мешает другим Гостям
3. Если просьба противоречит нашим стандартам



Упражнение: Особые просьбы Гостей

Объединяемся в три группы. Каждая группа пишет примеры просьб, которые:

1. противоречат закону Украины
2. мешают другим Гостям
3. противоречат нашим стандартам

Как ответить на каждую из этих просьб?



Золотой момент

- это предугадывание желания Гостя
- это возможность подарить яркие впечатления
- это залог безупречного сервиса
- проявление заботы и желания помочь



Золотой момент

- Приведите пример ситуаций, когда возможен Золотой момент
- Как такие ситуации заметить?
- Как отреагировать?
- Кто принимает решение о Золотом моменте?

*нет Гостей, которым
невозможно подарить
Золотой момент*

Розголошення, копіювання, розповсюдження змісту цього документа КАТЕГОРИЧНО ЗАБОРОНЕНО.
CONFIDENTIAL. Даний документ містить конфіденційну інформацію.
сушия



Реабилитация

Жалоба Гостя – это возможность:

- узнать над чем нам нужно работать (зоны дискомфорта)
- немедленно устранить нашу ошибку (мы не заметили, Гость подсказал)
- вернуть лояльность Гостя
- избежать распространения этой жалобы (передачи друзьям, в интернет)
- избежать подобных жалоб в будущем (от других Гостей)



Реабилитация

Какие бывают типы жалоб?



Реабилитация – действия официанта

1. Выслушать
2. Извиниться-удивиться-возмутиться
3. Убрать источник раздражения
4. Позвать менеджера



Реабилітація

Ролєвая игра на роботу с конфліктом





Спасибо за участие