



**РОСИНТЕР**  
РЕСТОРАНТС

РОСТИК  
ГРУПП

# Тренинг Радужное Приветствие! Теплое Прощание !



ИЮЛЬ 2015 г.

# Встреча = Первое Впечатление

В чем Важность Встречи ?



И сегодня Мы об этом с Вами поговорим !!!

## Что Для Вас Искреннее и Радужное Приветствие ?



## Основные Эмоции Гостей/Радушное Приветствие

- Я почувствовал себя желанным гостем , которого ценят и относятся с вниманием .
- Я впечатлен тем как работает команда ресторана . Это многое говорит о сотрудниках.
- Я комфортно себя чувствую , и уверен что здесь мне понравиться
- Это искренне приветствие , которое встречается не везде , поэтому оно так **ЦЕННО и ПРИЯТНО !!!**



## Вы пришли в гости !!!



Представьте себе, что Вы пришли в гости. Поднялись на этаж. Дверь открыта, а никого нет. Зашли в квартиру, и тоже никого. Опишите свои эмоции.

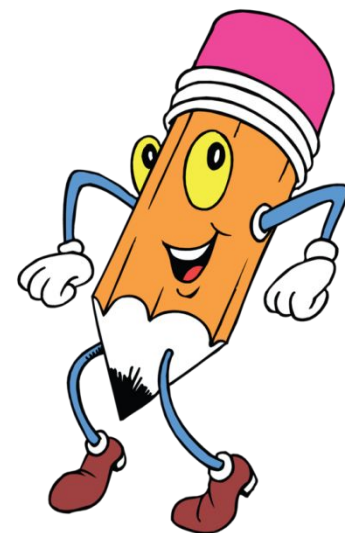
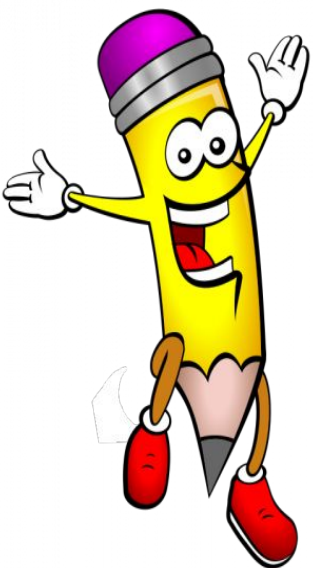
**А если хозяин встречает вас у порога, здоровается, провожает, помогает раздеться?**

**Что вы чувствуете?**

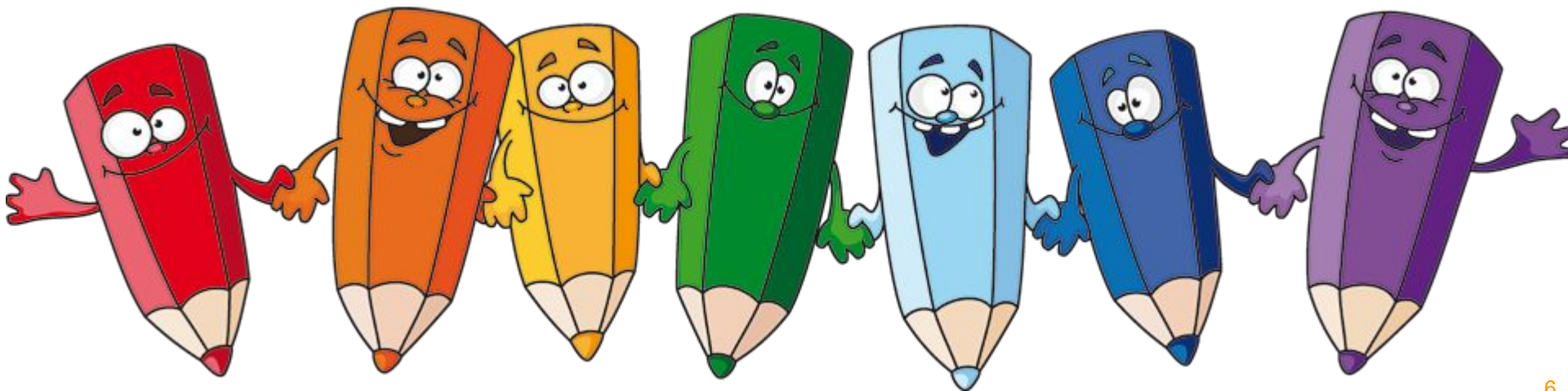




# РОЛЕВАЯ ИГРА



«РАДУШНОЕ ПРИВЕТСТВИЕ»



## Улыбка!!!



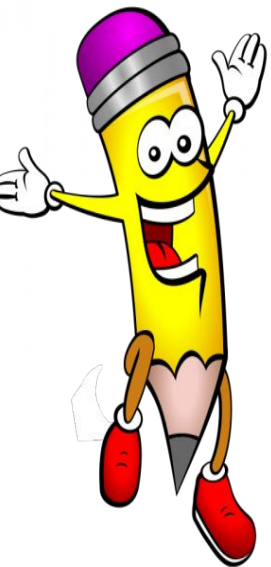
Как говорят китайцы:  
"Если ты не умеешь **улыбаться**,  
тебе нельзя открывать магазин"

**Улыбка** - важнейший элемент теплого человеческого отношения .

**Улыбка** не только отражает приподнятое настроение, но и активно его создает. Воспитание привычки к улыбке, точнее готовности к доброжелательной улыбке - полезнейшее приобретение.

**Улыбка**, как выражение доброжелательности и позитива, улучшает контакт между людьми, повышает уверенность в себе, привлекает других позитивных людей.



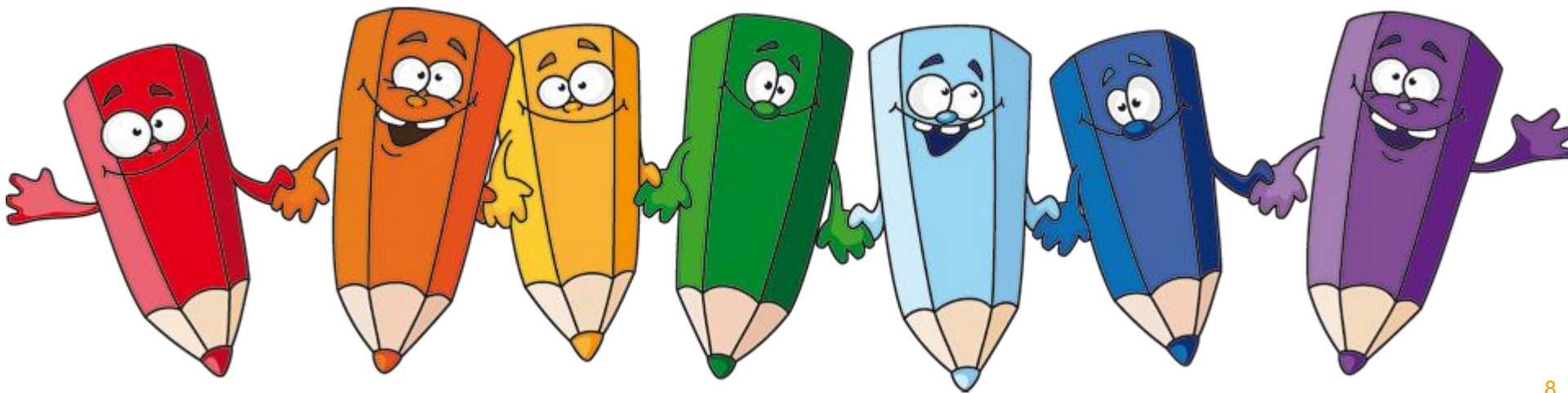
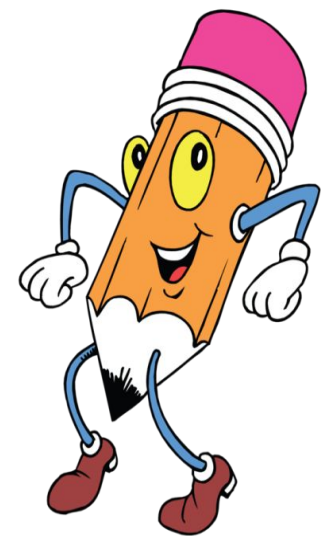


# РОЛЕВАЯ ИГРА

«Радушное Приветствие»

+

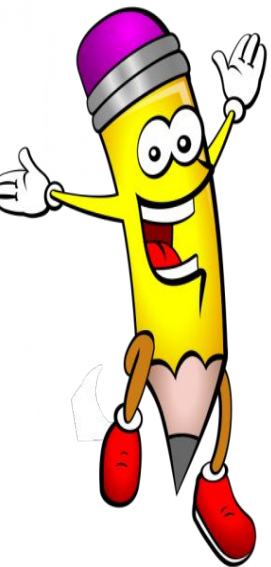
«Улыбка»





## **3 РАДУШНЫХ ПРИВЕТСТВИЯ !!!**





# РОЛЕВАЯ ИГРА

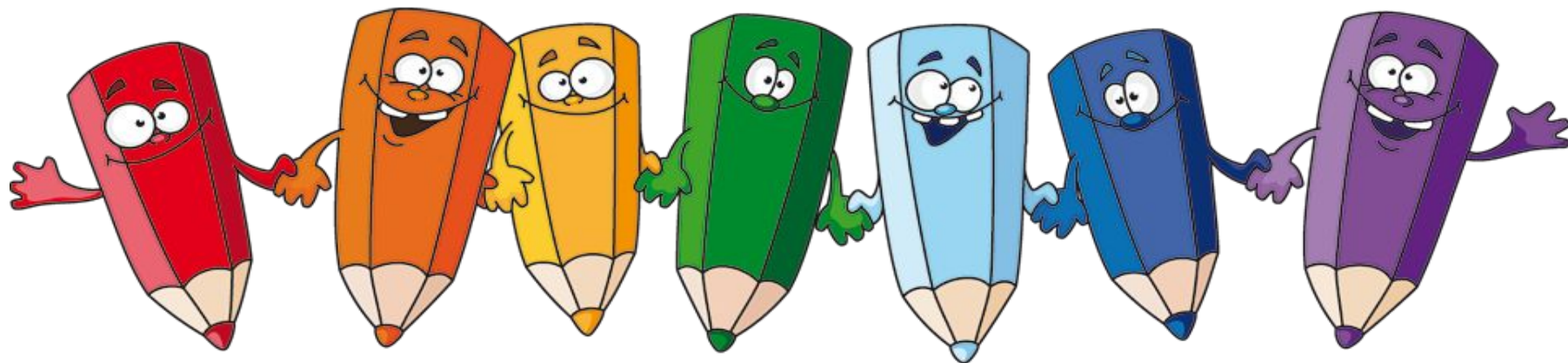
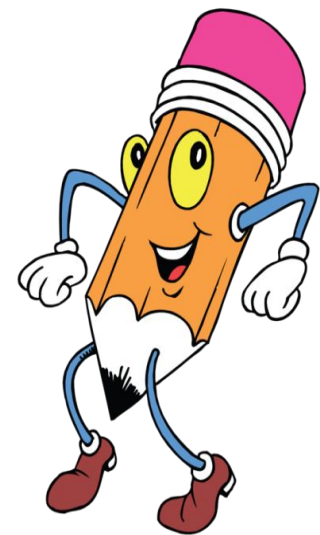
«Радушное Приветствие»

+

«Улыбка»

+

«3 Приветствия»



# ФРАЗЫ ПРИВЕТСТВИЯ !!!

## ФРАЗЫ ПРИВЕТСТВИЯ ДЛЯ БРЭНДОВ !!!



l'italiano



**Доброе утро- Buongiorno**

**Добрый вечер-Buonasera**

**Приветствую – Salve !**

**Привет !!!- Ciao !**

**Добро пожаловать в ресторан «Иль Патио» – Benvenuto al Patio !!!**





**«Доброе утро» !**

**«Добрый день» !**

**«Добрый вечер» !**

**«Доброй ночи» !**

**Добро Пожаловать в ресторан «Планета Суши»!**



**Доброе утро!-Good morning !**

**Добрый день!-Good afternoon !**

**Добрый вечер !– Good evening !**

**Добро Пожаловать в ресторан «Fridays»!**





# РОЛЕВАЯ ИГРА

«Радушное Приветствие»

+

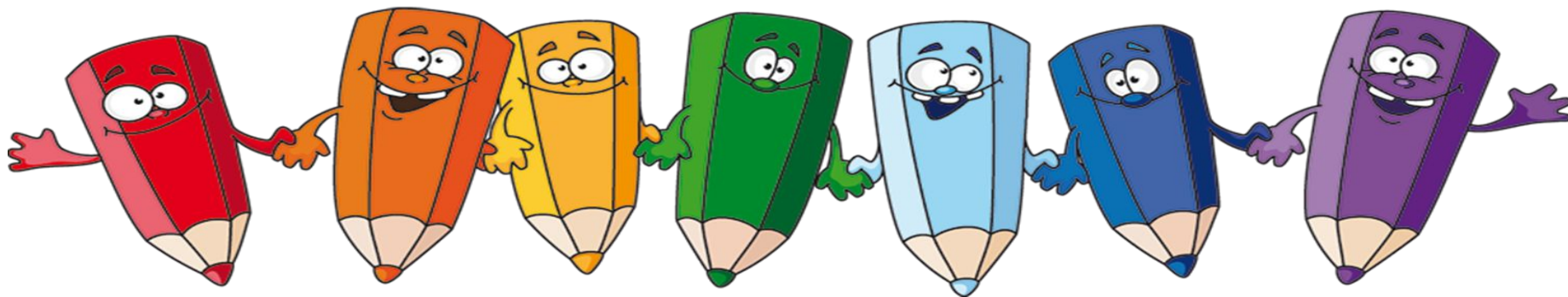
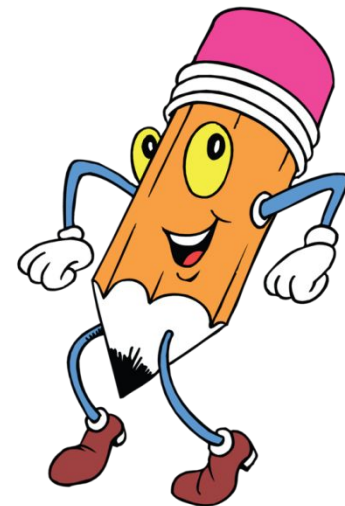
«Улыбка»

+

«3 Приветствия»

+

«Брэнд»



Есть гости которые хотят быстро прийти поесть и попить , но есть наши гости которые приходят в рестораны за **ОБЩЕНИЕМ** и **АТМОСФЕРОЙ !!!**

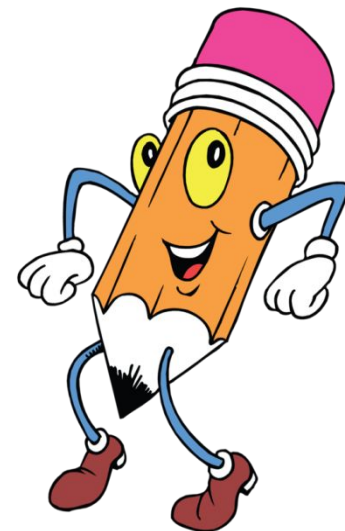
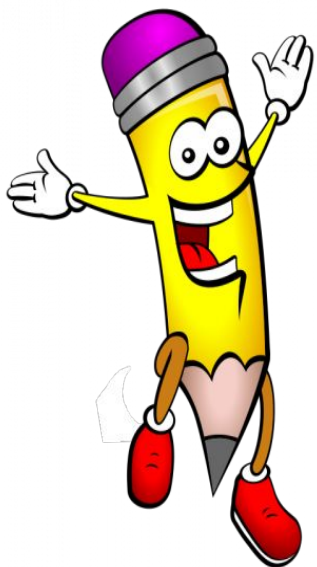




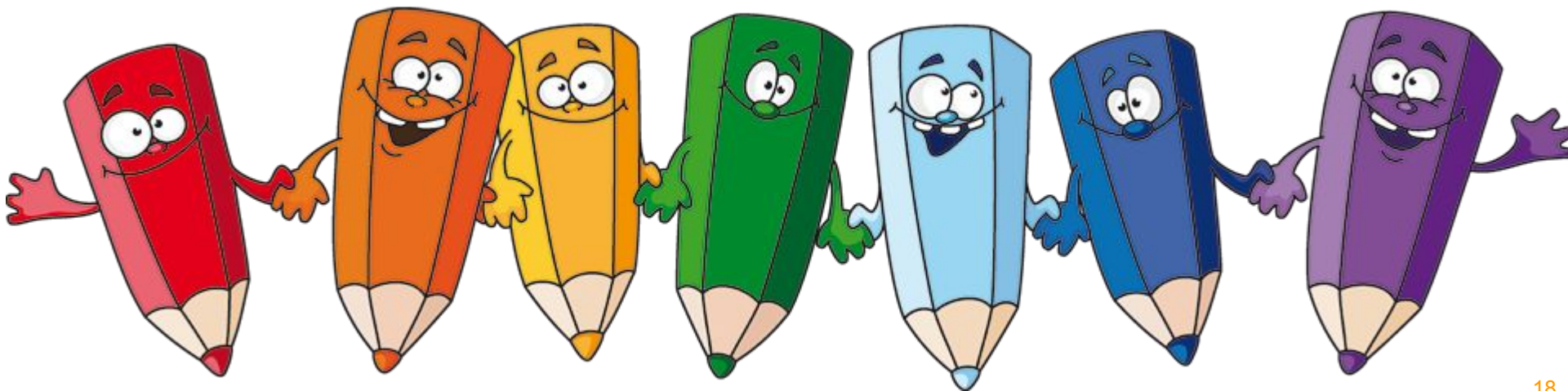
**Рассаживайте гостей в зонах, соответствующих их потребностям .**



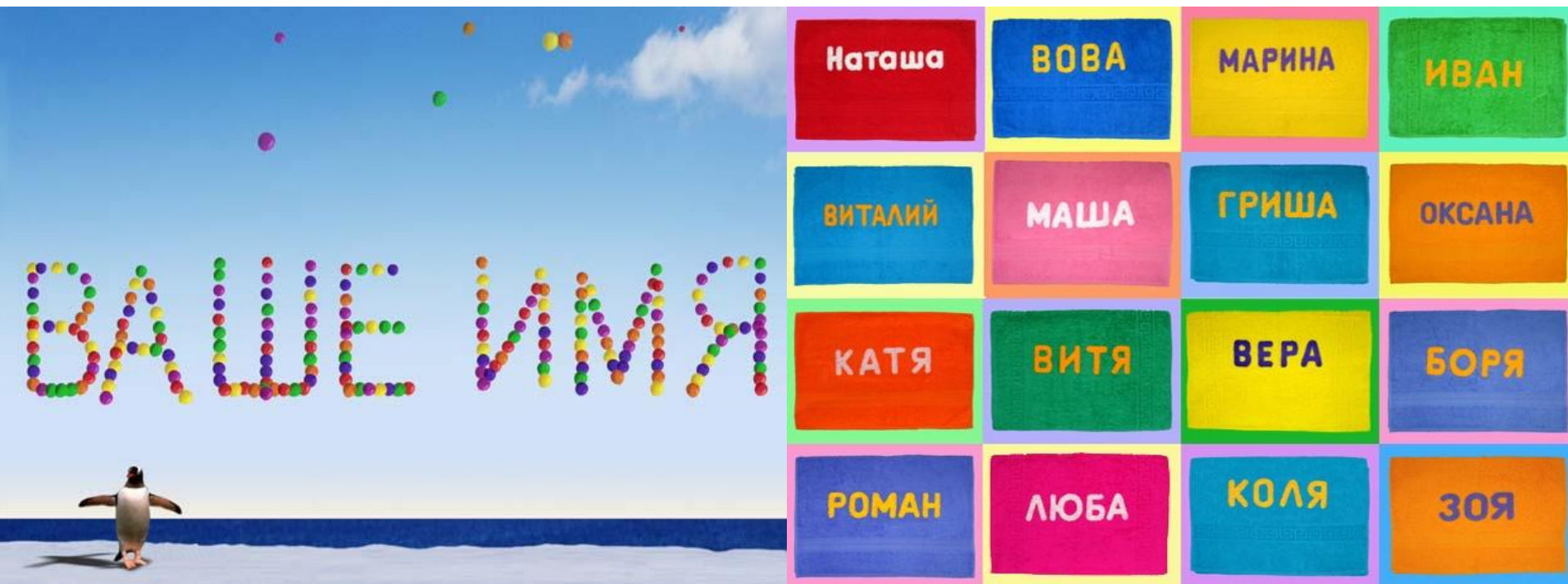
# РОЛЕВАЯ ИГРА



«Провожаем к столику / узнаем повод»



**Обязательно представьтесь по **ИМЕНИ!** Гостям**





## ПОДАРИ ЛИЧНЫЕ ЭМОЦИИ ГОСТЯМ !!!

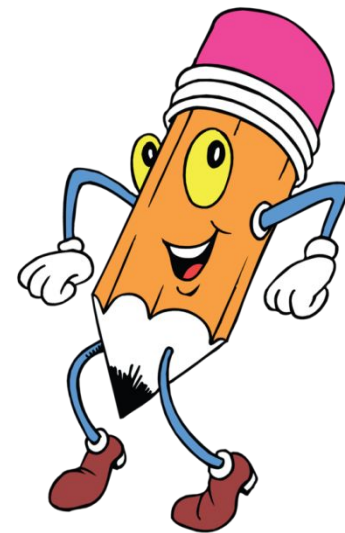
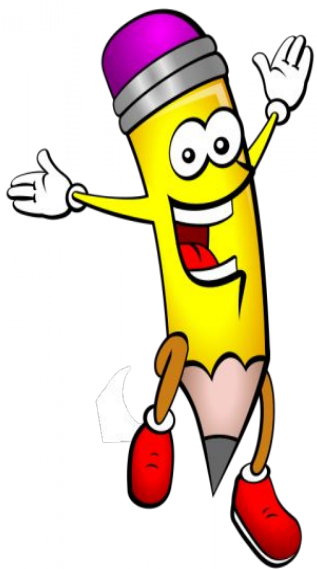


## БУДЬ ГОСТЕПРИИМНЫМ И РАДУШНЫМ !!!

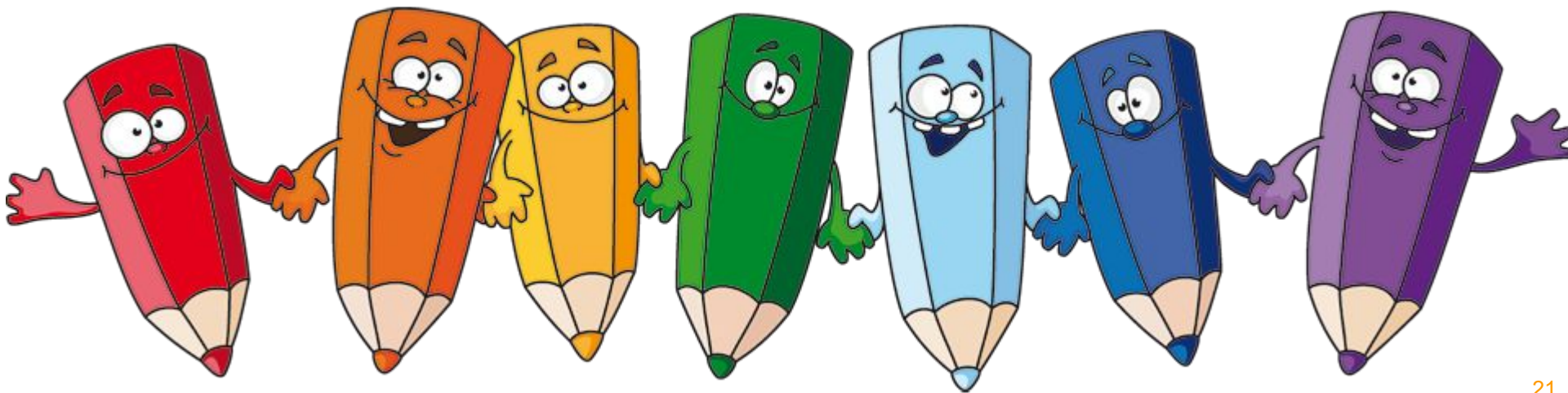




# РОЛЕВАЯ ИГРА



«Реакция на повод , Приветствие у стола»



## Подведем итоги:

1. Почему важна встреча?
2. Зачем нужно искренне Улыбаться?
3. Что такое радушное приветствие?
4. Зачем мы узнаем о цели визита / повод по которому пришел гость в ресторан ?
5. Почему нужно представляться по Имени?
6. Как мы проявляем Брэнд в приветствии гостя ?

**ЗАПОМНИТЕ !!!**

**У ВАС** не будет второго шанса , чтобы произвести первое впечатление !!!

## Радушное Приветствие !!!

За впечатление Гостя о ВСТРЕЧЕ ответственный ??? .....

# КАЖДЫЙ !!!

Важна работа в команде и отношение :

**«КАЖДЫЙ ГОСТЬ ВОШЕДШИЙ В РЕСТОРАН МОЙ ЛЮБИМЫЙ ГОСТЬ !!!»**



Кроме первого впечатления , что еще несет критическую важность ?

**Это последнее впечатление !!!**

**Теплое Прощание = Благодарность**





## Основные Эмоции Гостей/ Теплое Прощание

- Я отлично выбрал(а) место для общения .
- Я действительно чувствую что меня здесь ценят и уважают как гостя.
- Я хочу прийти сюда снова , и побыстрее
- Я хочу поделиться своими впечатлениями с друзьями и семьей и прийти в ресторан вместе с ними !!!



**Попрощаться «по - Английский с гостем» Это Как ?**



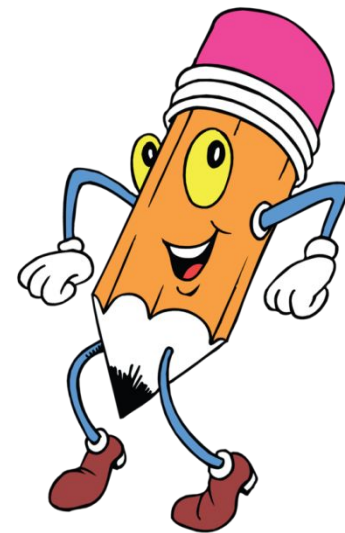
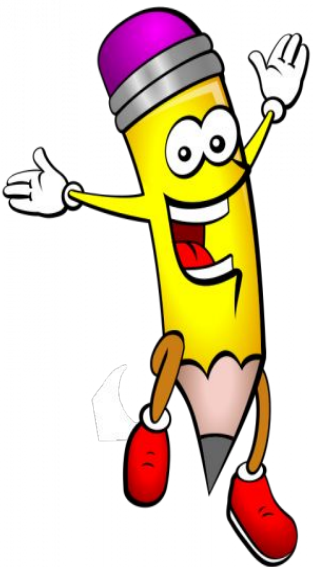
## Теплое прощание у стола !!!

Проявляем Внимание к гостям пока они не вышли из ресторана. Подари им свои **личные эмоции !!!**

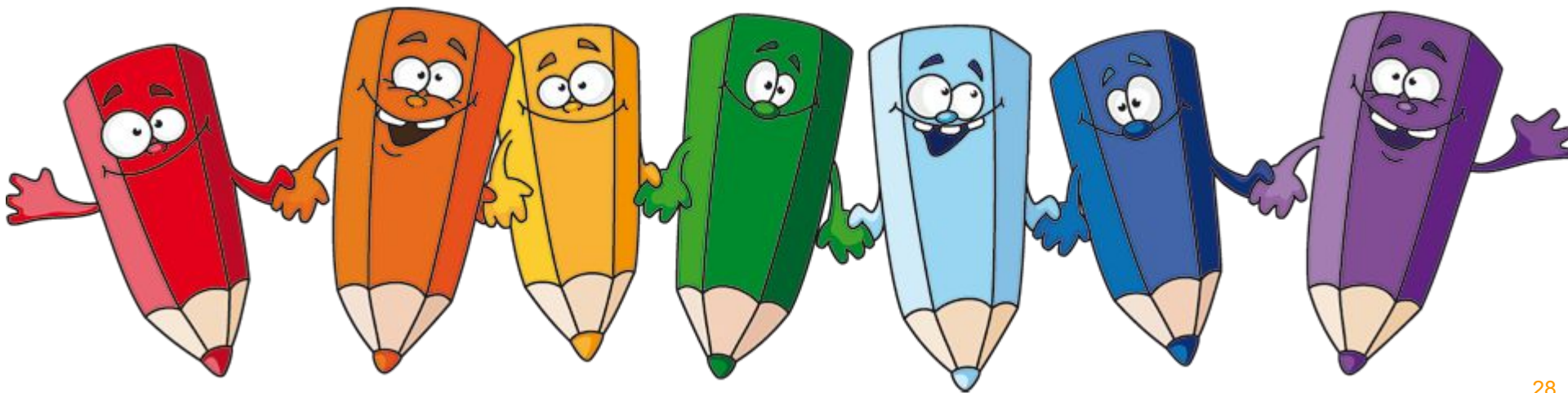




# РОЛЕВАЯ ИГРА



«ТЕПЛОЕ ПРОЩАНИЕ У СТОЛА»





## Теплое Прощание на выходе !!!



*Ждем Вас снова!*

*Будем рады видеть Вас!*

*Buonanotte - Спокойной ночи!*

*Очень приятно было вас видеть.!*

*Как вы провели вечер у нас?*

**До свидания!**

**Рады были вас видеть!**

**Всего доброго!**

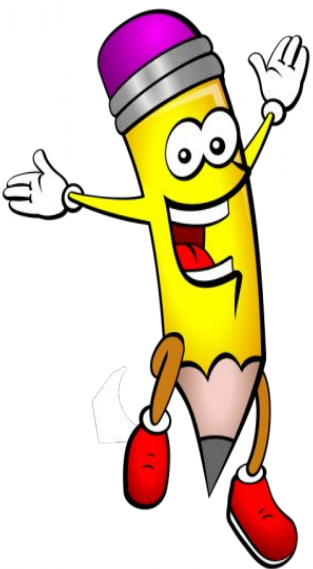
**Всего вам хорошего!**

**Приходите к нам снова!**

**Увидимся завтра!**

**Спасибо, что пришли!**





# РОЛЕВАЯ ИГРА

«Теплое прощание»

+

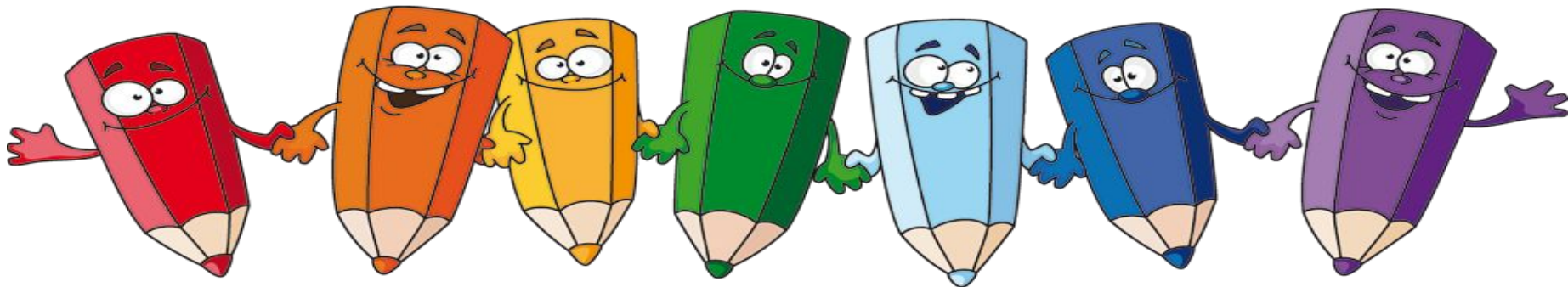
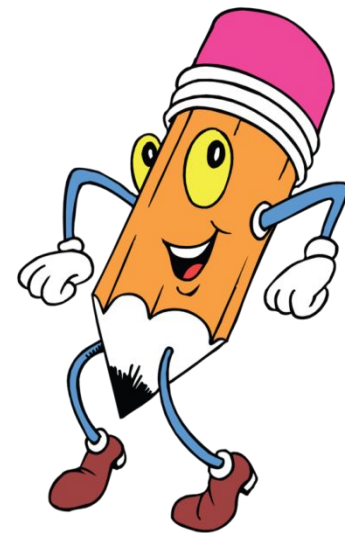
«Улыбка»

+

«3 Прощания»

+

«Брэнд»



## Подведем итоги:

1. Почему важно теплое прощание?
2. Зачем нужно напоминать свое Имя ?
3. Вспомним фразы прощания ?
4. Уйти по –английский , это как ?
5. Почему важно завершать контакт с гостем ?

**ЗАПОМНИТЕ !!!**

**Теплое Сердечное прощание !!!**

Закрепляет позитивное впечатление Гостя о визите в ресторан !!!

# ВОПРОСЫ ?



**Ситникова Ирина**

**Региональный HR&TR**

[Isitnikova@rosinter.ru](mailto:Isitnikova@rosinter.ru)

**Тел. 8 (963) 051 29 69**