



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 !!!



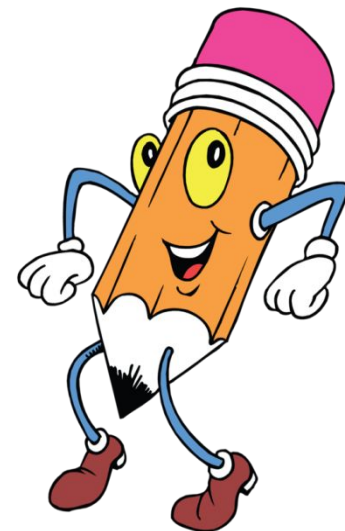
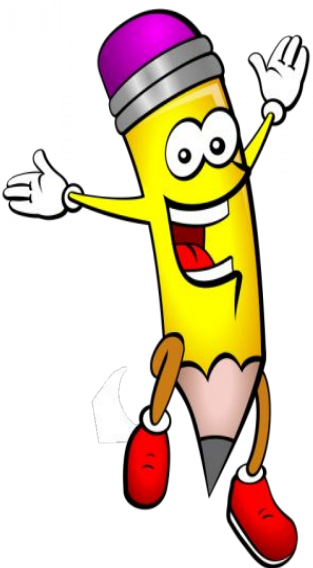
Представьте себе, что Вы пришли в гости. Поднялись на этаж. Дверь открыта, а никого нет. Зашли в квартиру, и тоже никого. Опишите свои эмоции.

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

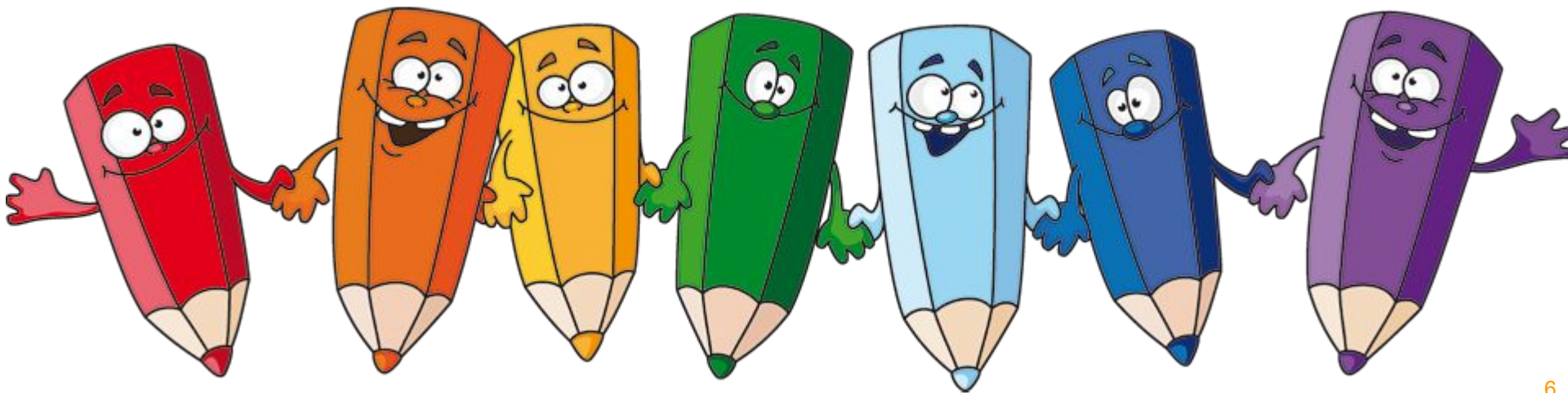
Что вы чувствуете?



РОЛЕВАЯ ИГРА



«РАДУШНОЕ ПРИВЕТСТВИЕ»



Улыбка!!!



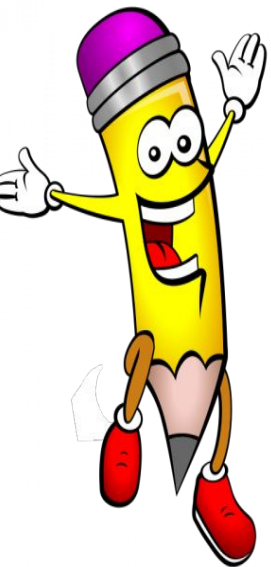
Как говорят китайцы:
"Если ты не умеешь **улыбаться**,
тебе нельзя открывать магазин"

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.



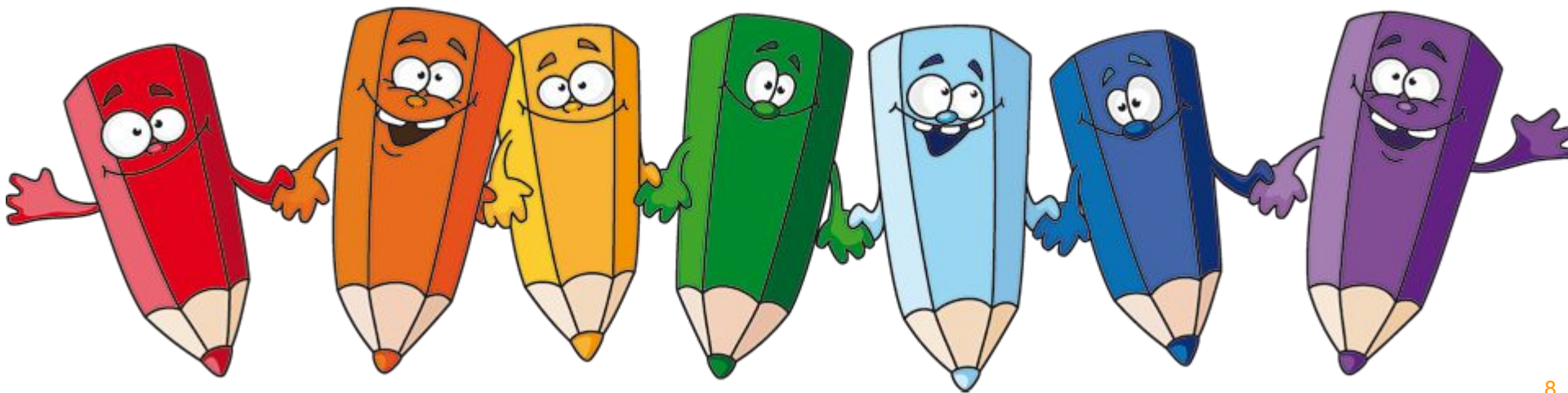
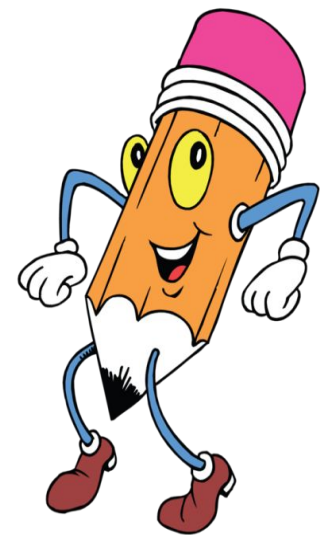


РОЛЕВАЯ ИГРА

«Радушное Приветствие»

+

«Улыбка»



3 РАДУШНЫХ ПРИВЕТСТВИЯ !!!





РОЛЕВАЯ ИГРА

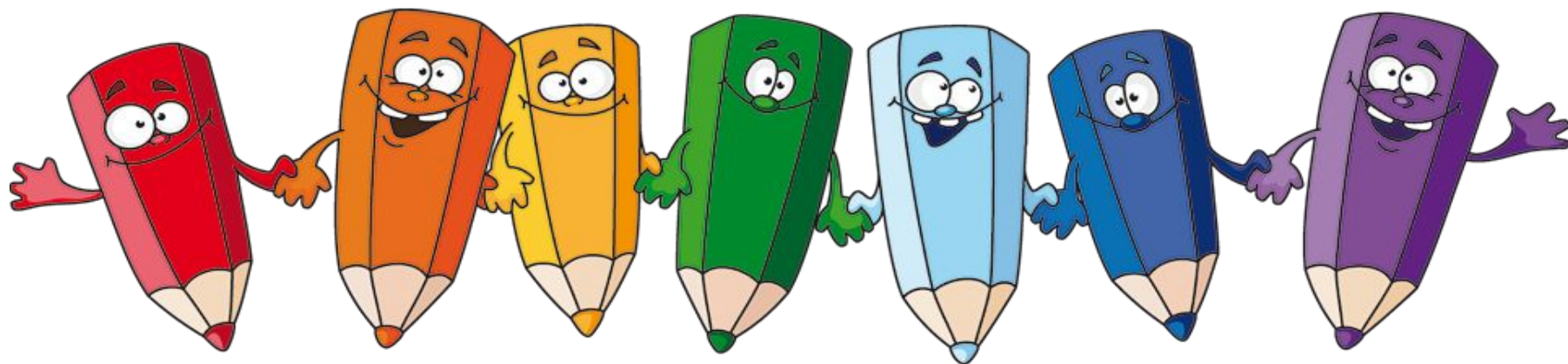
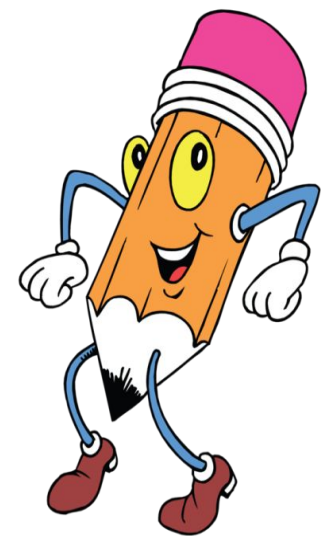
«Радушное Приветствие»

+

«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»

+

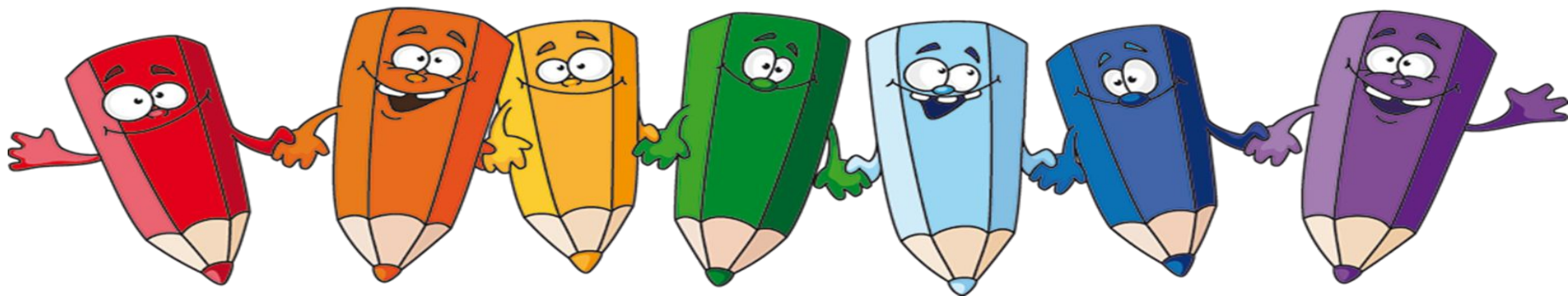
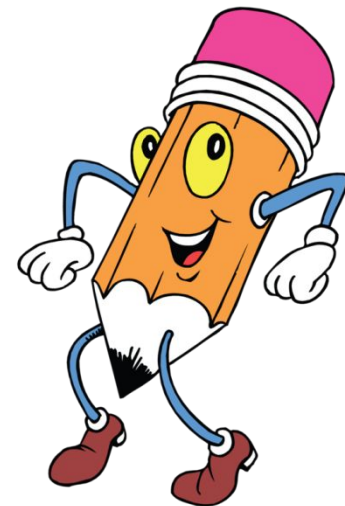
«Улыбка»

+

«3 Приветствия»

+

«Брэнд»



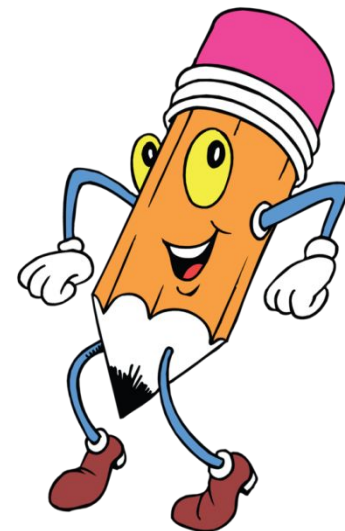
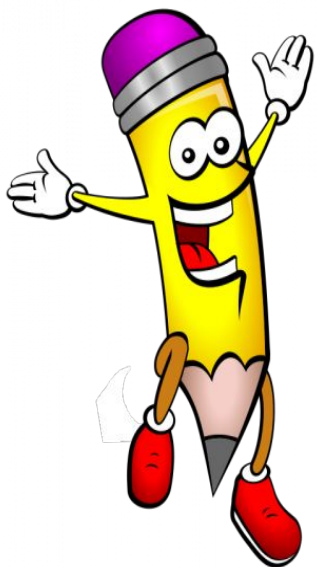
Есть гости которые хотят быстро прийти поесть и попить , но есть наши гости которые приходят в рестораны за **ОБЩЕНИЕМ** и **АТМОСФЕРОЙ !!!**



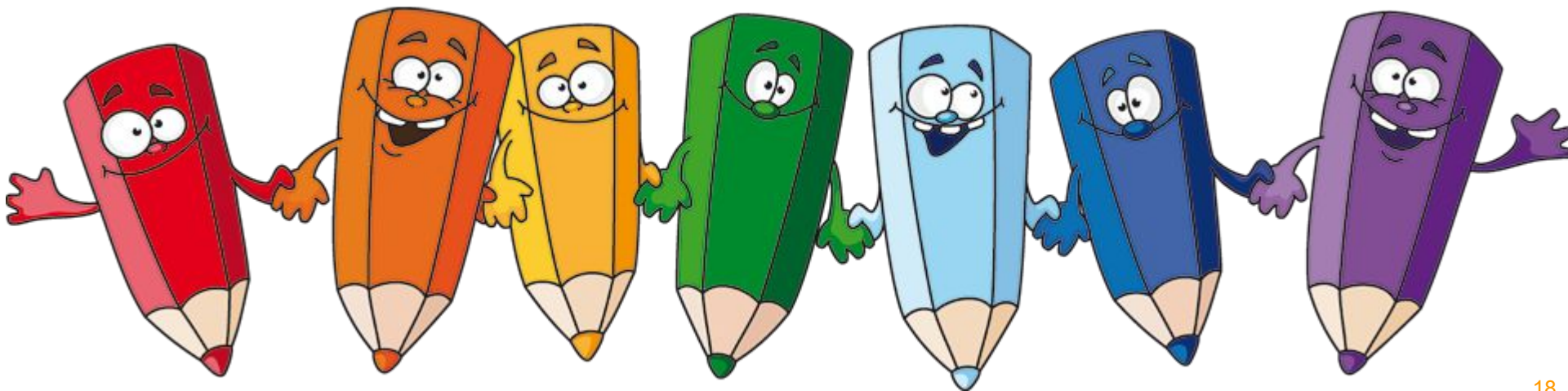
Рассаживайте гостей в зонах, соответствующих их потребностям .



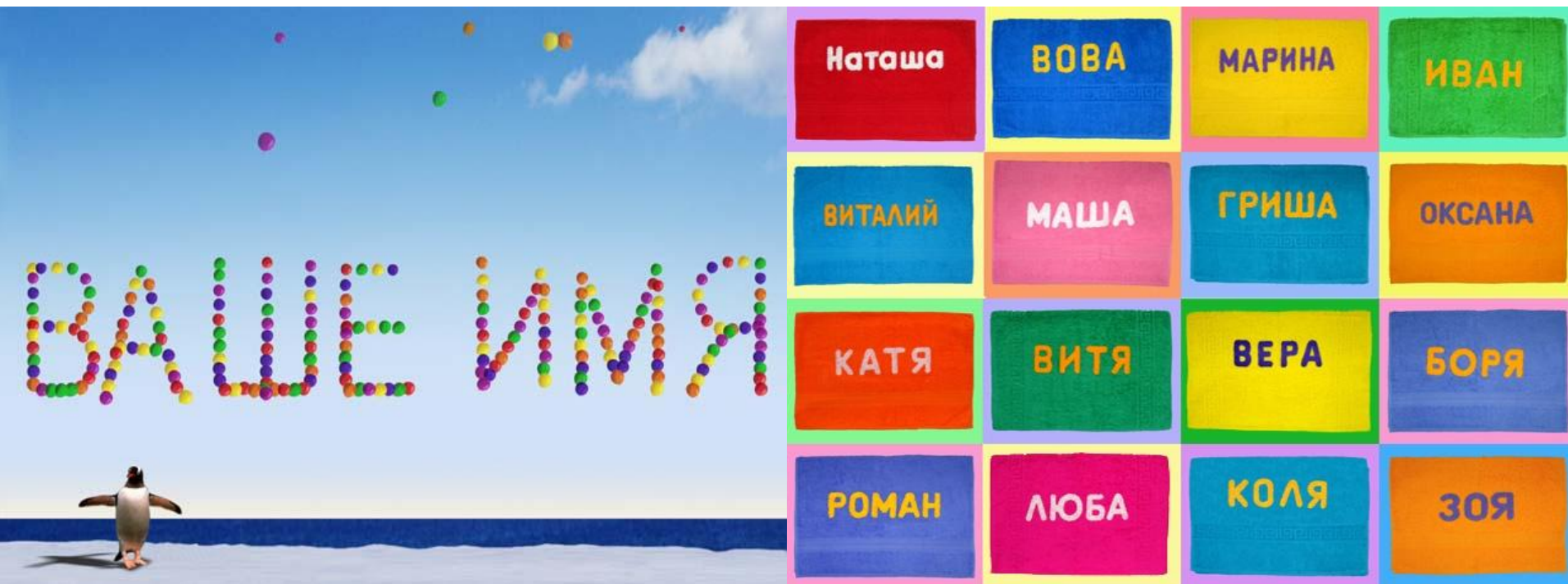
РОЛЕВАЯ ИГРА



«Провожаем к столику / узнаем повод»



Обязательно представьтесь по **ИМЕНИ! Гостям**



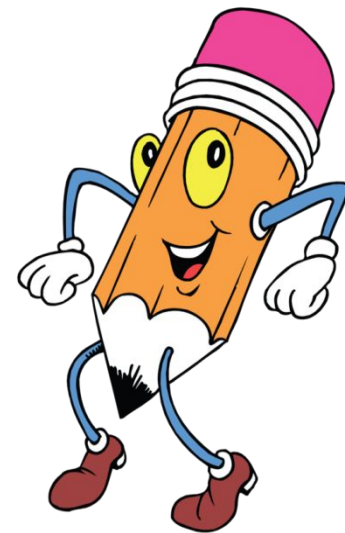
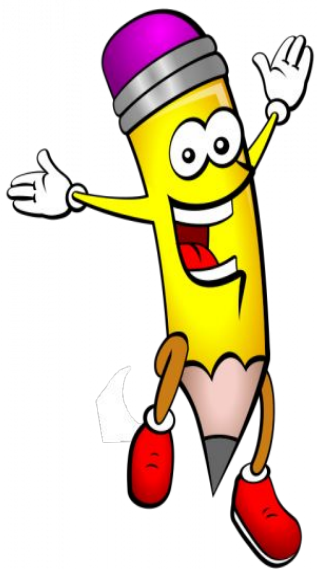
ПОДАРИ ЛИЧНЫЕ ЭМОЦИИ ГОСТЯМ !!!



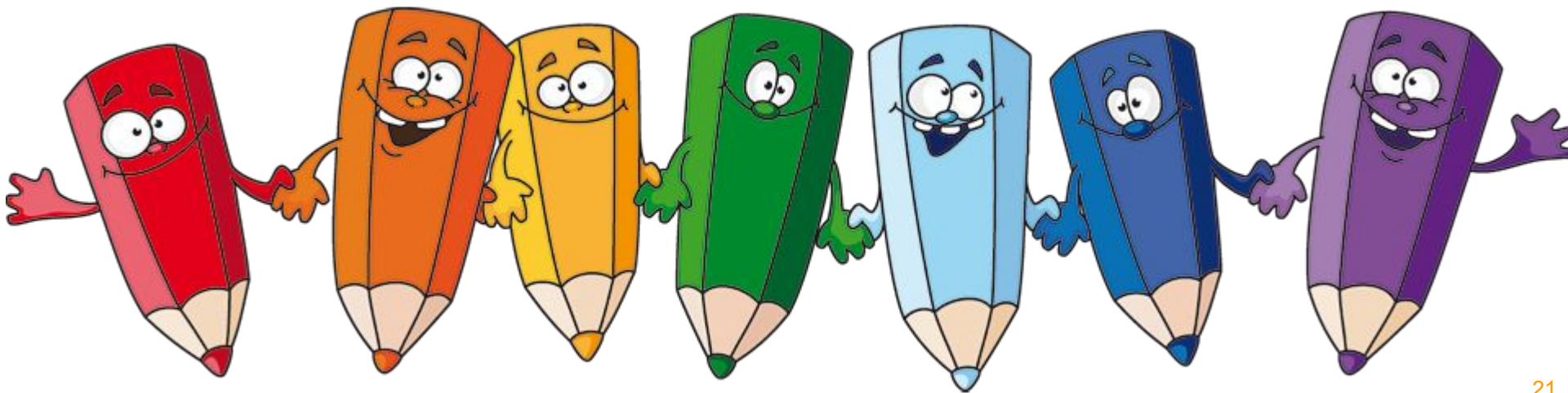
БУДЬ ГОСТЕПРИИМНЫМ И РАДУШНЫМ !!!



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 ?

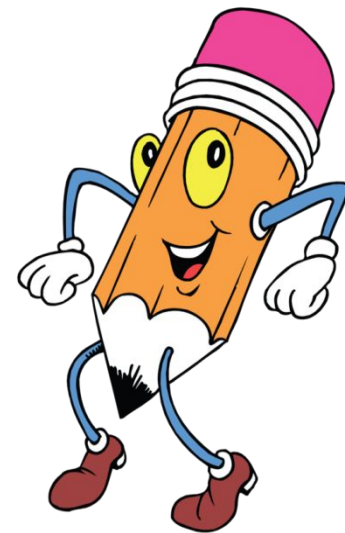
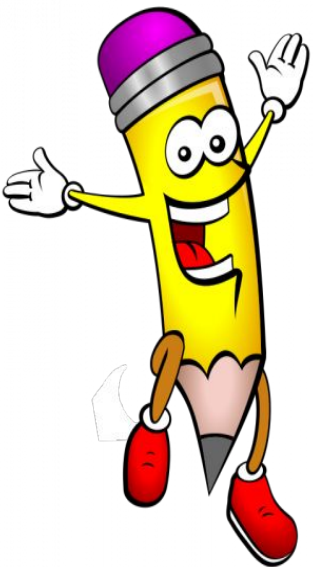


Теплое прощание у стола !!!

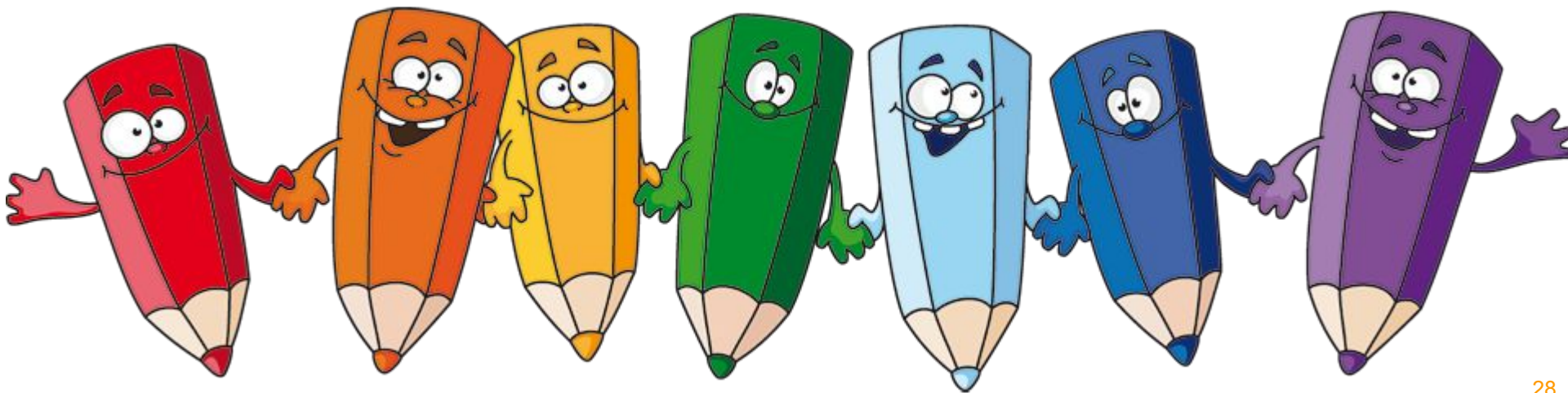
Проявляем **Внимание** к гостям пока они не вышли из ресторана. Подари им свои **личные эмоции !!!**



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!

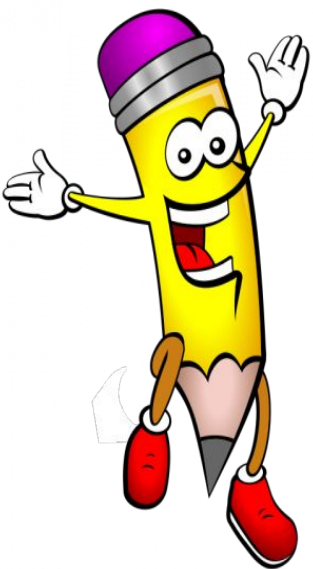
Всего вам хорошего!

Приходите к нам снова!

Увидимся завтра!

Спасибо, что пришли!





РОЛЕВАЯ ИГРА

«Теплое прощание»

+

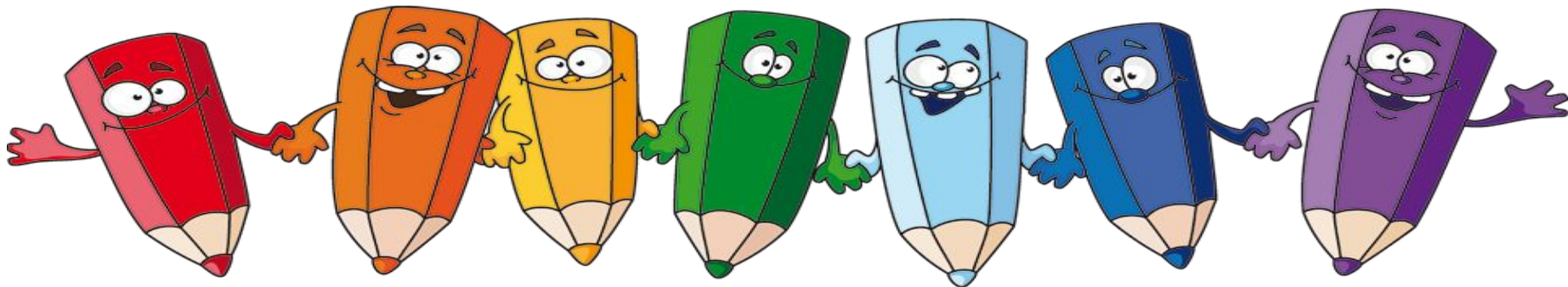
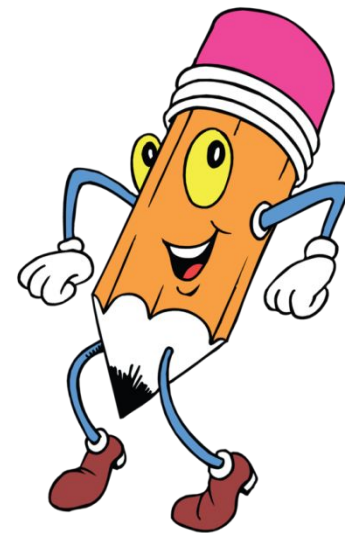
«Улыбка»

+

«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

Тел. 8 (963) 051 29 69