

Корпоративное обучение контактного персонала предприятий общественного питания:

I. Почему это важно

Именно контактный персонал ежедневно формирует впечатление гостей о ресторане.

Профессиональная коммуникация, уверенные действия сотрудников, соблюдение единых стандартов обслуживания и умение работать в нестандартных ситуациях напрямую влияют на удовлетворённость гостей, их желание вернуться вновь и финансовые результаты предприятия.

Корпоративное обучение помогает сформировать единую культуру сервиса, повысить уровень взаимодействия с гостями и превратить качественное обслуживание в устойчивое конкурентное преимущество.

Корпоративное обучение контактного персонала предприятий общественного питания:

II. Ключевые направления обучения

1. Стандарты обслуживания гостей.

Единые стандарты сервиса, последовательность обслуживания, профессиональное сопровождение гостя на всех этапах посещения предприятия.

2. Эффективные коммуникации.

Развитие коммуникативных навыков, сервисный этикет, культура общения, профессиональное поведение сотрудников и создание позитивного впечатления у гостей.

3. Продажи через сервис.

Практические технологии дополнительных продаж, эффективная презентация блюд и напитков, увеличение среднего чека без навязчивости, развитие коммерческих навыков персонала.

4. Работа с конфликтными ситуациями.

Профилактика конфликтов, управление сложными ситуациями, работа с претензиями и сохранение лояльности гостей.

5. Работа администратора.

Организация работы смены, управление гостевым потоком, координация персонала, контроль соблюдения стандартов обслуживания и решение нестандартных ситуаций.

6. Практическая адаптация программы

Каждая программа разрабатывается с учётом концепции предприятия, уровня подготовки сотрудников, категории гостей, существующих стандартов обслуживания и задач бизнеса.

Корпоративное обучение контактного персонала предприятий общественного питания:

III. Как проходит работа

- Определение целей и задач обучения.
- Анализ особенностей предприятия и действующих стандартов обслуживания.
- Формирование программы с учётом специфики объекта.
- Проведение семинаров, тренингов и практических занятий.
- Разбор реальных рабочих ситуаций и моделирование сложных кейсов.
- Практическая отработка навыков непосредственно в условиях работы предприятия.

**Корпоративное обучение контактного персонала
предприятий общественного питания:**

IV. Результат

- Повышение профессионального уровня контактного персонала.
- Более уверенная работа сотрудников в нестандартных ситуациях.
- Рост качества коммуникации с гостями.
- Повышение среднего чека за счёт профессиональных продаж.
- Снижение количества конфликтных ситуаций и жалоб.
- Повышение удовлетворённости и лояльности гостей.
- Создание сервиса, который становится конкурентным преимуществом предприятия.