

## Приложение 1

Программа семинара для специалистов сферы общественного питания

Дата проведения: 17 апреля

Место проведения: краевой центр «Мой бизнес» (г. Барнаул, ул. Мало-Тобольская, 19, конференц-зал, 3 этаж).

Программа семинара

Тема 1 Адаптация и обучение новых сотрудников  
создание кадрового резерва, обучение на ежедневной основе;  
стадии обучения в ресторане;  
учебные материалы и как с ними работать;  
проведение аттестаций;

Тема 2 Собрания, пятиминутки, мини-тренинги  
ежедневные встречи с командой;  
вопросы, которые следует разобрать;  
шаблон проведения встречи;  
ценостные моменты и работа с возражениями команды;  
проведение мини-тренингов;

Тема 3 Сервис-менеджмент в современном мире  
как мы понимаем, что у нас в ресторане хороший сервис?;  
смотрим на свой ресторан изнутри;  
маркеры обученности команды;  
маркеры вовлеченности команды;  
маркеры удовлетворенности гостей;  
особенности и проблемы своего ресторана;  
современное понимание сервиса;  
как формируется впечатление от сервиса у человека;  
основные ошибки в коммуникации ресторана и гостя;  
лайфаки в коммуникации команды и гостя;

Тема 4 Решение конфликтных ситуаций с гостями  
методы решения конфликтов;  
лестница аффекта и работа с ней;  
активное слушание как навык;  
скрипты решения конфликтных ситуаций.