

СЕРВИС на 5+ НОВЫЙ УРОВЕНЬ



	День 1 Современный WOW - как найти и вычислить персонал, который подходит именно вам		День 2 Создаем тренинги для сотрудников своими руками		День 3 Самостоятельно проводим тренинг и учимся оценивать результаты
10:00-11:30	Знакомство и погружение в проблему <i>Лена Победоносцева</i>	10:00-11:30	Как понять, чему нужно учить сотрудников. Зоны роста. СПИН - метод снятия потребности на обучение <i>Лена Победоносцева</i>	10:00-11:30	Контроль сервиса - Оценка эффективности обучения Модель Киркпатрика - Техники контроля сервисом на стороне менеджера и управляющего. - Материалы для обучения сервису - сервис-бук, чек-листы, чат-боты - Аттестация сотрудников <i>Наталья Урянская (Марчеллис)</i>
11:30-11:45	Перерыв	11:30-11:45	Перерыв	11:30-11:45	Перерыв
11:45-13:30	Будущее сервиса - эмоции. - Эмоциональный сервис как конкурентное преимущество. - Удивляйте и восхищайте - Как создать и удерживать эмоциональные преи- мущества: маркетинг-микс, позиционирование и ключевые характеристики бренда. <i>Яколева Марина</i>	11:45-13:30	Начинаем разрабатывать свой тренинг: стадии разработки. Виды тренинговых программ, как использовать <i>Лена Победоносцева</i>	11:45-13:30	Умение выступать перед группой, особенности для тренера <i>Елена Победоносцева</i>
13:30-14:30	Обед	13:30-14:30	Практический обед	13:30-14:30	Обед
14:30-16:00	Клиентоориентированность в системе ценностей компании. Установки и ограничения команды по отношению к сервису. Принципы создания системы обучения в ресторане (смешанное обучение). <i>Лена Победоносцева</i>	14:30-16:00	Ключевая идея вашего тренинга - основа успешного обучения <i>Лена Победоносцева</i>	14:30-16:00	Тренерские стили - как выбрать свой и для какой группы нужен каждый стиль <i>Лена Победоносцева</i>
16:00-16:15	Перерыв	16:00-16:15	Перерыв	16:00-16:15	Перерыв
16:15-17:45	Кого и чему учим: задачи и сфера ответственности в должностей в ресторане. Различия в подходах к обучению. Особенности обучения взрослых людей <i>Лена Победоносцева</i>	16:15-17:45	Собираем копилку упражнений и теории - наполняем тренинг <i>Лена Победоносцева</i>	16:15-17:45	Эмоции - работа с эмоциями участников, для чего это нужно тренеру и как это делать. Управление эмоциями. Тренерские секреты <i>Лена Победоносцева</i>