СЕРВИС, КОТОРЫЙ ПРОДАЕТ: И ДАЖЕ БОЛЬШЕ

4-Х НЕДЕЛЬНЫЙ ОНЛАЙН-КУРС ПО ПОСТАНОВКЕ СИСТЕМЫ ПРОДАЮЩЕГО СЕРВИСА

Неделя	День	Тема	Описание	Результат
НЕДЕЛЯ 1	ПН-ВТ	ПРАКТИКУМ 1. **Самостоятельный аудит**	- Разбор направлений сервис менеджмента - Самодиагностика - Практическое задание	Сформированный бланк аудита своего проекта и определенные цели развития
	СР	ZOOM-СЕССИЯ. **Установочная встреча-знакомство** *Роман Гуренко*		
	ЧТ-ПТ	ПРАКТИКУМ 2. **Пересборка концепции сервиса и Service Book**	- Стандарты сервиса и Service Book - Техники и методы продаж в ресторане - Самодиагностика - Практическое задание	Сформированная концепция сервиса, описанные авторские методы продаж и техники продаж в ресторане. Собрана структура будущего Service Book.
НЕДЕЛЯ 2	ПН-ВТ	ПРАКТИКУМ 3. **Работа с менеджерами и активация продаж в зале**	- Как менеджер управляет сервисом в зале - Брифинги перед сервисом - Обратная связь сотрудникам - Управление себестоимостью через гоу-листы - Геймификация: вовлечение персонала и увеличение продаж - Как делать сотрудников счастливыми и вовлечёнными - Схема запуска продаж - Самодиагностика - Кейс-тренажер	Собранные чек-листы открытия и закрытия, брифинга. Разработанные контрольные листы наблюдения, схема запуска соревнований и аналитика продаж.
	СР	ZOOM-СЕССИЯ. **Сессия вопрос-ответ с экспертом** *Роман Гуренко*		
	ЧТ-ПТ	ПРАКТИКУМ 4. **Ставим систему работы с конфликтами**	- Причины возникновения конфликтов с гостями - Какие стадии проходит гость во время конфликта - Как вести себя в конфликте с гостем - Техника решения конфликтных ситуаций LAST - Самодиагностика - Практическое задание	Сформирована таблица компенсаций и описаны стандарты решения конфликтных ситуаций с учетом лестницы аффекта и допустимого поведения.
НЕДЕЛЯ 3	ПН-ВТ	ПРАКТИКУМ 5. **Перезагрузка и мотивация команды (без эйчара)**	- Как рассчитать количество сотрудников на смене - Подбор персонала - Как проводить собеседования без эйчара - Система обучения и аттестации сотрудников - Обучение официантов вкусу - Самодиагностика - Кейс-тренажер	Составленный мастер-график на основе анализа производительности труда, собранный профиль должности и гайдлайн по интервью. Разработанная система обучения и наставничества. Сформированный чек-лист дегустаций.
	СР	ZOOM-СЕССИЯ. **Сессия вопрос-ответ с экспертом** *Александра Вотякова*		
	ЧТ-ПТ	ИТОГОВЫЙ ПРОЕКТ. **Собираем проект изменений и план работ**	- План работ - Внедрение изменений в команде - Самодиагностика - Часть 1. Итоговый экзамен - Часть 2. Итоговый проект	Составлена дорожная карта изменений
Неделя 4	СР	ZOOM-СЕССИЯ. **Сдача итоговых проектов эксперту** *Роман Гуренко*		

работа с преподавателем (только для тарифа с кураторским сопровождением)

самостоятельная работа в свободном режиме