

ПРАВИЛА ТОРГОВЛИ

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С
РАБОТОДАТЕЛЕМ, ГОСТЕМ, КОЛЛЕГАМИ

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ



- Техника продаж в ресторане для официантов — это настоящее искусство, требующее неустанного оттачивания мастерства. Ключ к успеху в том, чтобы грамотно связать воедино искреннюю заботу о гостях с собственными бизнес целями.



УВЕЛИЧЕНИЕ СРЕДНЕГО ЧЕКА

- 1. Апселлинг (up sell) - убедить клиента заказать более дорогой аналог блюда/напитка, который он выбрал
- 2. Кросс-селлинг (cross sell) - продать посетителю дополнительные блюда/напитки, помимо заказанных им

ОФИЦИАНТЫ И БАРМЕНЫ ДОЛЖНЫ НЕ СТОЛЬКО ПРОДАВАТЬ, СКОЛЬКО ДАВАТЬ ПОСЕТИТЕЛЯМ РЕКОМЕНДАЦИИ, В КОТОРЫХ ТЕ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО НУЖДАЮТСЯ.

Для этого необходимо:

- Знание стоимости блюд и напитков;
- Умение объяснять различия между позициями меню;
- Знание дополнений с блюдам и напиткам, альтернатив к ним;
- Осведомленность о текущей обстановке на кухне (Стоп-лист)

ИЗБЕЖАНИЕ ОТКАЗА

- **Утверждение, произнесенное с вопросительным выражением, при этом персонализированное:**

«Я могу добавить картошку фри за 75 рублей?»

- **Фразы, указывающие на популярность блюда/напитка**

«Вместе с этим мясом часто заказывают запеченный картофель с хрустящей корочкой. Это одно из самых любимых блюд у наших гостей. Желаете попробовать?».

ИЗБЕЖАНИЕ ОТКАЗА

- ▣ **Ставка на вкусную и свежеприготовленную еду:**

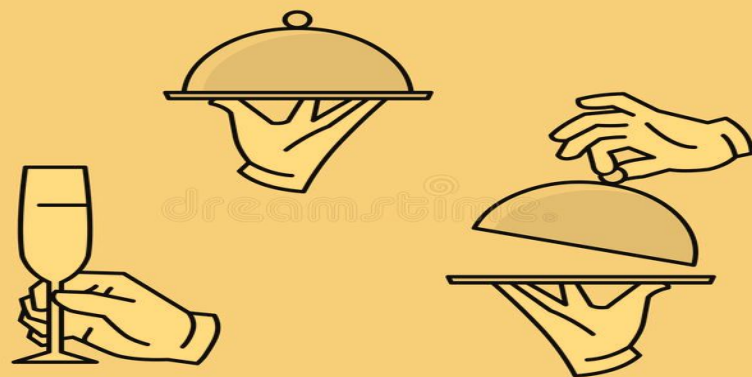
«Я бы вам порекомендовал молодую картошку на гарнир. Наш шеф только что приготовил. С топленным сливочным маслом и зеленью — ароматная невероятно! Я могу добавить к вашему заказу?».

- ▣ **Фокусировка на выборе продукции:**

«Вы можете добавить к заказу картошку. Какую желаете — фри, по-деревенски или пюре?»

МЕТОД «ОТ ОБЩЕГО К ЧАСТНОМУ»

- «Вы хотите что-то легкое или более сытное?»
- «С курицей или говядиной?»
- «Со свежими овощами или без них?»
- «Соус желаете острый или с кислинкой?»
- «Напиток прохладный или горячий?»



КРАСОЧНОЕ ОПИСАНИЕ БЛЮД

- **Вкус** — «нежный», «сладкий», «с кислинкой», «сочный», «хрустящий», «с нотками...», «с привкусом...», «с ... послевкусием», «тонкий вкус», «жгучий» и т. д.;
- **Аромат** — «насыщенный», «терпковатый», «изысканный», «едва уловимый оттенок...», «пряный», «бодрящий», «освежающий», «густой», «экзотический» и др.;

КРАСОЧНОЕ ОПИСАНИЕ БЛЮД

- **Способ приготовления** — «с золотистой корочкой», «подрумяненный», «сбрызнутый...», «обваленный в сухарях», «слегка обжаренный», «запеченный в...», «выдержанный в...», «приправленный...», «фирменный рецепт», «оригинальный рецепт»;
- **Размер порции** — «полная тарелка», «большая порция», «хватит на двоих»;
- **Способ подачи** — «охлажденный», «ледяной», «только из печи», «только что нарезанный из свежих овощей», «свежевыжатый»

ПРИЧИНЫ СНИЖЕНИЯ ПРОДАЖ

- Боязнь предлагать дорогие блюда и напитки
- Перебор с количеством вариантов
- Преждевремен
- Навязчивость



ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С РАБОТОДАТЕЛЕМ

- Правильная речь, без сленга.
- Коммуникабельность, доброжелательность.
- Быстрота реакций
- Выносливость и стрессоустойчивость
- Опрятность и чистоплотность
- Отсутствие вредных привычек
- Обучаемость, способность к саморазвитию

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ГОСТЕМ

- Искренняя улыбка
- Грамотная консультация
- Спокойные ответы на «Сложные» вопросы
- Использование вежливых выражений
- Отсутствие в речи дежурных фраз и слов из «Черного списка» (невозможно, я занят, не обслуживаю этот столик)

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ГОСТЕМ

- Голос спокойный , тональность средняя. Недопустимы покашливание, переход на высокие тона.
- Скорость речи умеренная, средняя. Недопустимо говорить быстро , скороговоркой или медленно, с паузами.
- Общение происходит с помощью речи, на расстоянии 0,5-1 м .Не прикасайтесь к гостям, это неуместно.
- На своей позиции в зале официант и бармен должен стоять прямо, не облачаясь на стену, сервант или стол. Не следует держать руки в карманах.
- Красивая осанка - легкие и изящные движения, без резких поворотов, размахивания руками,

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

Техника «ВПИО»

- **В – Выслушал** (возражение клиента необходимо выслушать до конца).
- **П – Принял** (согласиться с правом гостя иметь свое мнение, создать атмосферу понимания).
- **И – Исследовал** (с помощью уточняющих вопросов выяснить причину возражения).
- **О – Ответил** (сформулировать ответ, который бы удовлетворил потребность гостя).

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

- Пример :
- Почему мясо жесткое?
- - Мне жаль, что Вам не понравилось наше блюдо, разрешите я отнесу его на кухню, чтобы определить причины жесткости мяса.
- -Приношу наши искренние извинения (сообщает причины) .
- -Готовы ли Вы подождать еще 20 минут, чтобы мы приготовили для Вас новое блюдо очень сочное и нежное? (Обязательно дарим комплимент гостю с разрешения администратора)

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

