INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Профессиональный официант или основы сервиса

Программа

1 день

1. Официант — лицо ресторана

- Требования, предъявляемые к официанту: внешний вид, знание меню, грамотная речь и эмоциональная сдержанность и пр.
- Внешний вид и гигиенические требования
- Личная подготовка к работе (форма, набор официанта и т.д.)
- Атмосферность или как сделать Гостя постоянным

Оборудование для организации обслуживания гостей

- Столовая посуда: фарфоровая и железная
- Столовые приборы: сервировка и подача блюд
- Меню: разновидности и предназначение

Стандарты сервиса и обслуживание

- Правила поведения в зале: общение, расстановка приоритетов, свободные руки
- Размещение и замена на столе пепельницы, менажницы
- Подача приборов
- Правило «открытой руки». Подача блюда/напитка Гостю по этикету
- Работа с подносом
- Техника налива напитков

- Французский, английский, русский сервис
- Последовательность подачи блюд
- Правила подачи напитков

2 день

Техника активных и эффективных продаж

- Значимость знания меню в ресторане
- Как правильно представиться и предложить действующие в ресторане акции Гостю. Правила «24 секунд»
- Значимость первого контакта и определения портрета Гостя
- Принцип «Ёлочки»
- Правильно заданные вопросы, как метод формирования заказа Гостя наилучшим образом
- Обсуждение всех тонкостей меню, способ, время приготовления и подачи блюд. Расшифровка ингредиентов
- Кивок Саливана
- Глаголы «побудительного» наклонения
- «Вопрос как ответ»
- Мотивация совершения выбора или покупки

Стандарты обслуживания и безопасность питания

- Стандарты сервиса согласно концепту
- Санитарные правила для официантов

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ K Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz