

"Kelner doradcą kulinarnym - Psychologia sprzedaży. Sugestywna sprzedaż podczas obsługi Gości „krok po kroku” oraz zasady prowadzenia rozmowy z Trudnym Gościem."

Termin szkolenia: 07.12.2015 r. (poniedziałek), godz. 9:00 – 17:00

Miejsce szkolenia: siedziba Izby Gospodarczej "Śląsk", ul. Ozimska 184 Opole

Trener: Rafał Pasenik – trener biznesu ds. HoReCa

Absolwent Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Warszawie oraz Zespołu Szkół Gastronomicznych przy ul. Poznańskiej w Warszawie. Od 19 lat związany z branżą HoReCa. Wieleletni trener o bogatej praktyce zawodowej w branży hotelarsko - gastronomicznej. Podczas pracy w hotelach i restauracjach w Warszawie na stanowiskach kierowniczych zdobył doświadczenie związane z zarządzaniem personelem, szkoleniem pracowników, kontrolingiem i rozliczaniem usług.

Program:

1. Czym jest dla mnie sprzedaż ?
2. Dlaczego sprzedajemy ?
3. Jak zostać doradcą kulinarnym dla swoich Gości ?
 - znajomość produktów
 - obsługa „krok po kroku"
4. Rola komunikacji w procesie sprzedaży
 - komunikacja: kuchnia-sala
 - praca zespołowa
5. Rozpoznawanie potrzeb Gości
 - pierwsze wrażenie
 - jak skutecznie zachęcać Gości do wybierania specjalności dnia ?
 - różne rodzaje Gości
 - zamykanie sprzedaży
 - ponowne zaproszenie Gości
6. Umiejętne doradzanie
 - polecenie 1-1-1/3-2-3
7. Sztuka zadawania właściwych pytań
 - pytanie otwarte/zamknięte
 - dopasowanie właściwych pytań do różnego rodzaju Gości
8. Co to jest reklamacja?
 - korzyści wynikające z reklamacji
 - reklamacja uzasadniona
 - „tatytki kupieckie" – jak sobie poradzić?
9. Sposoby rozwiązywania reklamacji: jak przeprosić bez używania słowa przepraszam?
 - trudne pytania
10. Analiza przypadku trudnych sytuacji:
 - zbyt długi czas oczekiwania na dania
 - reklamacja potrawy
 - nie dobre
 - zjadłem bo byłem głodny
 - inne
11. Zachowanie się w trudnych sytuacjach

Cena uczestnictwa w szkoleniu to:

256 zł brutto (208,13 zł netto) dla firm członkowskich

320 zł brutto (260,16 zł netto) dla pozostałych firm

Cena obejmuje uczestnictwo w szkoleniu, materiały szkoleniowe, przerwę kawową oraz lunch.

W szkoleniu mogą uczestniczyć maksymalnie 3 osoby z jednej firmy.

Zapisy na szkolenia oraz dodatkowe informacje:

Dodatkowe informacje można uzyskać telefonicznie pod numerem 77 453 84 83. i na stronie internetowej.

Zgłoszenia prosimy wysyłać mailowo na adres szkolenia@igsilesia.pl bądź faksem na numer 77 453 84 84.

Formularz zgłoszeniowy znajdują Państwo w biurze RIG.