****

17.04.2023 с 10-00 до 18-00 в краевом центре «Мой бизнес» (г. Барнаул, ул. Мало-Тобольская, 19, конференц-зал, 3 этаж) состоится семинар для специалистов края сферы общественного питания по теме: «Современные сервисные коммуникации». Мероприятие проводится за счет средств государственной программы Алтайского края «Развитие малого и среднего предпринимательства в Алтайском крае», утвержденной постановлением Правительства Алтайского края от 02.03.2020 № 90.

Модератор мероприятия:

Евгения Лерман (г. Москва), специалист по сервису и обучению команд, куратор и преподаватель школы сервиса Novikov School.

Для участия в мероприятии необходимо зарегистрироваться на Цифровой платформе [Цифровая платформа МСП — сервисы для бизнеса (xn--l1agf.xn--p1ai)](https://xn--l1agf.xn--p1ai/) и [Современные сервисные коммуникации. Тренинг Евгении Лерман (timepad.ru)](https://gastroinkubator-shkola.timepad.ru/event/2364149/).

Подробные инструкции по регистрации на Цифровой платформе размещены по ссылке: [Цифровая платформа МСП (xn--22-9kcqjffxnf3b.xn--p1ai)](https://xn--22-9kcqjffxnf3b.xn--p1ai/tsentr-podderzhki-predprinimatelstva/cifrovaya-platforma-msp/).

**Программа семинара для специалистов сферы общественного питания**

Дата проведения: 17 апреля

Место проведения: краевой центр «Мой бизнес» (г. Барнаул, ул. Мало­Тобольская, 19, конференц-зал, 3 этаж).

Программа семинара

Тема 1: Адаптация и обучение новых сотрудников

создание кадрового резерва, обучение на ежедневной основе;

стадии обучения в ресторане;

учебные материалы и как с ними работать;

проведение аттестаций;

Тема 2: Собрания, пятиминутки, мини-тренинги

ежедневные встречи с командой;

вопросы, которые следует разобрать;

шаблон проведения встречи;

ценностные моменты и работа с возражениями команды;

проведение мини-тренингов;

Тема 3: Сервис-менеджмент в современном мире

как мы понимаем, что у нас в ресторане хороший сервис;

смотрим на свой ресторан изнутри;

маркеры обученности команды;

маркеры вовлеченности команды;

маркеры удовлетворенности гостей;

особенности и проблемы своего ресторана;

современное понимание сервиса;

как формируется впечатление от сервиса у человека;

основные ошибки в коммуникации ресторана и гостя;

лайфаки в коммуникации команды и гостя;

Тема 4: Решение конфликтных ситуаций с гостями

методы решения конфликтов;

лестница аффекта и работа с ней;

активное слушание как навык;

скрипты решения конфликтных ситуаций.