



# БЕЗУПРЕЧНЫЙ ОФИЦИАНТ

Видеосеминар для обучения сотрудников ресторанов, баров и кафе.

DVD + приложения, v 1.6, © 2001 - 2008 г.

**Легендарный видеосеминар «Безупречный официант» помог обучить тысячи официантов по всей стране. Научите сотрудников зарабатывать больше для ресторана - повышая средний чек, и для себя - чаевыми. С видеосеминаром на DVD подготовка официантов стала намного проще!**

Вы не должны быть удовлетворены официантами, которые только записывают заказ и приносят тарелки. От работы официантов напрямую зависит выручка и доход заведения. Мы научим Ваших сотрудников технике «Ненавязчивого предложения». Теперь они будут не просто принимать заказы, а станут настоящим отделом продаж Вашей фирмы!

Эта видеопрограмма сделана для обучения официантов правильному, продуманному сервису. Она предназначена как для новичков, так и для опытных сотрудников. С помощью нашего семинара Вы сможете быстро подготовить новобранцев и смело выпускать их в зал. А ветеранам эта программа поможет совершенствовать свое мастерство и избавит их от многих вредных привычек официантов. Мы отобрали лучшие техники и приемы, которые произведут впечатление на Ваших гостей и заставят их приходить к Вам еще и еще.

Видеосеминар состоит из шести глав:

- **Работа с заказом**
- **Ненавязчивое предложение**
- **Основы сервировки стола**
- **Комфорт гостей**
- **Как правильно обслуживать гостей, когда они едят**
- **Отношение к гостям, общение.**

Программа длится 1 час 20 минут. На диске вы найдете упражнение, которое нужно выполнить до начала просмотра. В семинар включена текстовая информация — кадры, где отражены основные тезисы и рекомендации. Программа очень насыщена и содержательна, и соответствует 3-х дневному тренингу по объему информации. Поэтому мы советуем показывать семинар своим сотрудникам неоднократно. Полные рекомендации по применению видеосеминара Вы найдете на диске или на нашем сайте, в разделе Для клиентов.

Видеосеминар — это удобная форма обучения. Вы покупаете DVD диск в постоянное пользование, обучаете своих нынешних официантов, а так же всех тех, кого Вы примете на работу в будущем. По сравнению с обычным тренингом, Вы не рискуете вкладывать деньги в обучение конкретного человека (который может завтра уйти). Видеосеминар - это тренер, который всегда с Вами..

Наша программа, кроме знаний и навыков, дает уверенность в себе и поднимает мотивацию официантов, а это снизит Вашу текучесть кадров. Теперь Вы сами можете подготовить для себя профессионалов высокого класса!

## Ваши официанты узнают:

- почему гости выбирают тот или иной ресторан
- как сделать лучшим свой ресторан для гостей
- как увеличить выручку смены и свои чаевые
- когда нужно обслуживать клиентов максимально быстро
- формальная вежливость или искреннее радушие
- как нужно предлагать гостям блюда и напитки
- как встречать гостей
- как принимать заказ
- как подавать блюда, напитки, чай, кофе, десерты
- как убирать со стола
- как правильно работать со счетом
- как готовить стол к приходу гостей
- что такое правильное обслуживание гостей во время еды
- как нужно общаться с посетителями
- как работать с трудными гостями и вести себя при конфликте
- как работать с постоянными клиентами
- ... и многое другое.

## После семинара Ваши официанты будут уметь:

- демонстрировать продуманный и уважительный сервис
- рекомендовать блюда и напитки со знанием дела
- создавать благоприятное впечатление
- поддержать беседу, но не быть фамильярным
- разрешать недоразумения и проблемы
- зарабатывать больше для ресторана и для себя!

## В комплект входит:

- видеосеминар «Безупречный Официант», 1ч 20 мин.
- компьютерный **экзаменационный тест** (60 вопросов)
- упражнение «Факторы выбора для клиентов»
- 52 способа продавать больше спиртного
- рекомендации по использованию семинара

## Сколько стоит видеосеминар?

Видеосеминар «Безупречный Официант» стоит 4990 рублей. Вы получаете DVD диск, который можно смотреть на бытовом плеере или на компьютере.

На диске, кроме фильма, также содержится удобный экзаменационный тест - это программа для PC. Вы можете его использовать для контроля обучения. Или вы можете проверить реальные знания кандидата при приеме на работу за 3-5 минут - просто предложите ему пройти тест с случайным билетом. Все остальные приложения - это документы в формате MS Word. Вам остается их распечатать в удобном для себя виде и нужном количестве.

# РЕСТОРАН

## Стандарты Обслуживания

комплект документов, v 1.2, © 2004 - 2012

***В каждом ресторане есть меню. Благодаря меню сотрудники и гости всегда знают, что здесь подают. Точно также в каждом ресторане должны быть Стандарты обслуживания - правила работы с гостями. Наши Стандарты обслуживания - это шаблон таких правил, который сэкономит вам немало сил и времени.***

Новый продукт компании Видеосеминары поможет вам организовать обслуживание гостей в своем ресторане на стабильно высоком уровне. Это образец документов - на бумаге и на компакт-диске. Отредактировав его, Вы быстро сможете ввести новые стандарты в своем ресторане или кафе.

С помощью этих документов Вы сможете задать стандарты работы для официантов, а потом и добиться их выполнения! Четко сформулированные правила сервиса и поведения официантов во всех рабочих ситуациях нужны каждому ресторану. Для того, чтобы требовать от официантов одинаково качественного сервиса, Вам нужно записать свои требования. После этого можно добиваться соблюдения этих правил.

Наверное, каждый директор ресторана хотел написать такие правила для своего заведения. Возможно, ежедневная «рутина» мешала Вам сделать это раньше? Теперь Вам не нужно тратить много времени и сил - возьмите наши «Стандарты» за образец.

Откройте файл в Microsoft Word с компакт-диска, и внесите коррективы, которые отразят специфику вашего ресторана. Распечатайте получившийся документ, поставьте подпись и печать, и введите «Стандарты» приказом (прилагается на диске). Если необходимо, примите экзамен на знание «Стандартов» (используйте экзаменационный тест к видеосеминару «Безупречный Официант»). Выдайте старшим смены контрольные листы, в которых они должны будут ставить «галочки», отмечая соблюдение стандартов официантами.

Наши стандарты будут одинаково полезны как фешенебельному ресторану, так и небольшому кафе. Ведь это Вы задаете стандарты в своем заведении в соответствии

с его уровнем. Поэтому вы изменяете документ для себя: упрощаете его или, наоборот, берете более высокую планку. Но, независимо от уровня заведения, официанты должны обслуживать гостей одинаково радушно, дружелюбно, и гостеприимно. Кроме того, Стандарты разработаны с учетом системного применения техники Ненавязчивое Предложение (см. видеосеминар Безупречный Официант). Это позволит Вам не на словах, а на деле повышать сумму среднего счета.

Также к Стандартам дополнительно мы прилагаем несколько статей. Среди них широко известный за рубежом доклад «Думайте о клубнике». Этот доклад, являющийся «руководством по руководству», включен во многие учебники по гостиничному и ресторанному бизнесу в США и других странах. Ознакомьте своих официантов с этим рассказом, полным юмора, здравого смысла и практического опыта, и они сразу поймут, чего Вы хотите от них добиться!

### Сколько стоят «Стандарты Обслуживания»?

Образец документов «Стандарты Обслуживания» стоит 2990 рублей. Вы получаете папку с документами, плюс CD.

### Как купить наши продукты?

Заполните этот бланк заказа и отправьте нам по факсу. Мы вышлем Вам счет и договор. Сразу после оплаты мы **бесплатно и с гарантией** доставим Вам заказ почтовым отправлением. Бухгалтерские документы будут приложены к заказу. Заполнить бланк заказа также можно на нашем сайте в интернете: [www.videoseminars.ru](http://www.videoseminars.ru)

Заказ на сайте или этим бланком по факсу: +7 (8182) 20-30-06

Я хочу заказать:

- видеосеминар «Безупречный Официант», DVD + тест, с приложениями, 4990 рублей
- видеосеминар «Безупречный Бармен», 2 DVD + тест, с приложениями, 7990 рублей
- комплект документов «Ресторан. Стандарты Обслуживания», папка +CD, 2990 рублей
- комплект документов «Гостиница. Стандарты Обслуживания», Малый Отель, папка +CD, 9900 рублей
- комплект документов «Гостиница. Стандарты Обслуживания», Hotel Edition, папка +CD, 44 900 рублей

Компания \_\_\_\_\_

ФИО \_\_\_\_\_ Должность \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_ Город \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_ Факс \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_



компания Видеосеминары +7 (8182) 20-30-06 [rest@videoseminars.ru](mailto:rest@videoseminars.ru), [www.videoseminars.ru](http://www.videoseminars.ru)

заказ на сайте: