



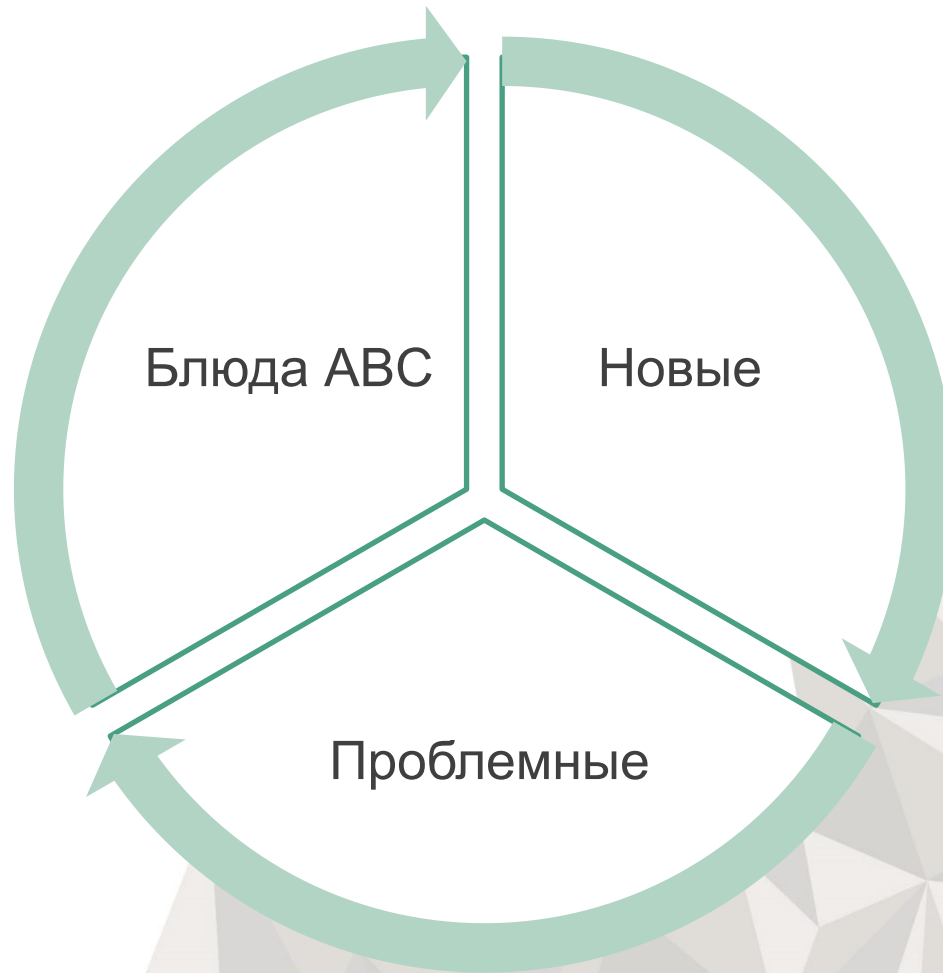
Техника ФВС



Какие задачи решает FBC:

1. Развитие вкуса у руководителей и сотрудников
2. Повышение вкусовой лояльности
3. Обучение / повторение знаний
4. Снижение количества сбоев
5. Формирование гордости за блюда и напитки
6. Поддержание ценностей и миссии
7. Акцент на контрольных точках
8. Лидерство и авторитет ШП и БМ

Как выбираем блюда и напитки для FBC



Важно

Проводим 2-3 раза в неделю, согласно сетевому календарю

В одно и тоже время, включаем в блок Teach

Не более 7 минут

Схема работы с FBC

1. ШП / БМ проводит обучение по блюду на станции
2. ШП / БМ проводит fbc для УПР и МН
3. ШП проводит fbc для линейных сотрудников фронта
4. Блюдо выставляется в план продаж
5. МН контролирует прием заказа у официантов
6. СШ / БМ контролирует технологию приготовления и стандарт подачи

Подготовка к проведению FBC зал

Комфортное чистое уютное место

Вода для сотрудников

Раздаточный материал, ручки

Наглядные пособия

Структура FBC для сотрудника

1. Проводит ШП и БМ
2. Цель презентации блюда\напитка
3. Название блюда\напитка
4. Легенда, ритуал, истории, wow эффект (если есть)
5. Полный состав, время приготовления, выход (не в гр.)
6. Аллергены
7. Контрольные точки (кол-во, нарезка, выкладка, консистенция, декор, тарелка, цвета)
8. Дегустация (что ощущаем на кончике / корне языка, какой вкус и т.д.)
9. Вкусное описание
10. Что можно предложить дополнительно, что можно заменить\убрать

Проведение FBC

1. Владение материалом 100% (70 % рассказываем)
2. Ведущий уверен в себе. «Я-послание» (проговорил о своих чувствах, эмоциях)
3. Поза и жесты открыты, свободны
4. Речь достаточно громкая, четкая, без слов-паразитов
5. Увлекательно, легко
6. Отрабатываем возражения
7. Задаем вопросы, вовлекаем ребят
8. Делаем акцент на пометки
9. Пробуем (дегустация)
10. В конце проводим аттестацию

Что еще важно при проведении:

1. ХВАЛИМ И ПОДБАДРИВАЕМ УЧАСТНИКОВ
2. КОНТРОЛИРУЕМ, ЧТОБЫ ФИКСИРОВАЛИ КЛЮЧЕВЫЕ МОМЕНТЫ
3. ДЕЛАЕМ ТОЧЕЧНЫЙ ОПРОС ПО БЛОКАМ
4. ПРОСИМ СДЕЛАТЬ ВКУСНОЕ ОПИСАНИЕ – ПРЕДЛОЖИТЬ СВОЙ ВАРИАНТ ВКУСНОГО ОПИСАНИЯ



ПРАКТИКА





Задача управляющего:
учить ШП и БМ лучше
проводить FBC через ОС
по КОС и КЛН-FBC



Отличного проведения
FBS ;)