

НАВЬКИ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ ПРОДАЖ



ЧТО ТАКОЕ АПСЕЛЛИНГ?

SWISSAM HOSPITALITY BUSINESS SCHOOL

Это техника продажи, позволяющая повысить оборот при том же уровне затрат и рисков, таким образом, повышая среднестатистическую сумму чека гостей ресторана

ТИПИЧНЫЕ ПРИМЕРЫ

- **Рестораны быстрого обслуживания** : Когда Вы заказываете бургер, Вас часто спрашивают «Картофель фри не желаете?»

- **Или** : Суп дня **Окрошка на кефире**, у нас также есть **Дорадо Гриль с сотэ из овощей и таррагонским соусом**, популярное изысканное блюдо **Sasha's Bar**.

АПСЕЛЛИНГ, ПЕРЕКРЕСТНЫЕ ПРОДАЖИ, ПРОДАЖА С ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ

SWISSAM HOSPITALITY BUSINESS SCHOOL

□ **Апселлинг - это привлечение внимания клиента к товару лучшего качества (и более высокой цены)**

Пример: Итак, для Вас американо и теплый шоколадный кекс, отлично. Могу я предложить **Гавайский кофе**, наш бармен подобрал его в пару к Вашему заказу.

□ **Перекрестная продажа - информирование гостя, о гарнирах (салатах) которые «естественно сочетаются» с основным заказом**

Пример: Подать Вас гренки с сыром, они отлично дополнят **Ваш крем-суп из лосося?**

АПСЕЛЛИНГ, ПЕРЕКРЕСТНЫЕ ПРОДАЖИ, ПРОДАЖА С ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ

SWISSAM HOSPITALITY BUSINESS SCHOOL

- Дополнительные услуги, Вы выступаете в роли консультанта (самая профессиональная техника продаж)

Пример: Добрый вечер, меня зовут Сергей, я сегодня буду Вашим официантом. Сейчас я принесу меню. Может быть Вы желаете освежающего виноградного сока?

Понимайте психологию клиента

- Клиент настроен покупать.
- Клиент принял решение и открыт любым предложениям, которые ему помогут.
- It all rests on your ability to engage combined with how much trust you have built.

как можно повысить продажи?

Вода

Аперитив

Закуски или спиртные напитки, усиливающие аппетит

Основное блюдо

Вино

Десерт

Кофе

Дижестивы (крепкие сиртные напитки)

**Давайте
поиграем!!**

Профессионализм в апселлинге

- Знайте все блюда меню (вкус, метод приготовления, подача/сервировка)
- Знайте название продукта
- Знайте стоимость вашего продукта
- Знайте цену продажи
- У вас должно быть как минимум две опции апселлинга(выберите блюда, которые вам обычно нравятся)
- Верно оцените статус и психологический портрет своего главного клиента - хозяина вечеринки

**Давайте
поиграем!!!!!!**

Как Вы себя проявляете?

- Кто-то заказывает только основное блюдо, Вы предлагаете: Не хотите ли **легкий Карпаччио с морским окунем** (сибасом)?”
- “ - Какой Мохито у вас есть? - У нас есть Мохито с Баккарди, с клубникой, я бы предложил **Королеский Мохито**, это наш самый популярный коктейль.”
- “Могу я порекомендовать отличное игристое вино, которое отлично сочетается с Вашим **Французским эклером**? У нас есть великолепный Асти Мартини из региона DOCG бокалами.”

Другие способы проявить себя

- **Рекомендуйте:** «Думаю Вам еще стоит попробовать ...»
- **Предложите:** «Вы может быть хотите добавить ...»
- **Консультируйте:** "Я сам пробовал и настоятельно рекомендую..."
- **Расспросите:** «А Вы не думали о? ...» «Вы когда-нибудь пробовали? ...» «Вы знаете о? ...»
- **Фразы убеждения:** «Как показывает опыт ...»
- **Содействуйте:** «Многие клиенты берут ...»
“Обычно еще заказывают ...”
- **Обеспечьте комфорт:** “Могу я предложить Вам? ...” Не желаете ли? ...”

УСПЕШНЫЙ АПСЕЛЛИНГ

SWISSAM HOSPITALITY BUSINESS SCHOOL

- Направьте общение на хозяина вечеринки, улавливайте сигналы. Если гость хмурится, когда вы инициируете дополнительные продажи, прекратите сразу же и просто предоставьте меню.
- Если вас попросили пояснить, что представляет из себя конкретное блюдо, дайте точное детальное описание, но без тирад с обилием превосходной степени.
- После того, как гость вошел в контакт, и если это не разрушит вашу экспозицию, ненавязчиво предложите хозяину вечеринки 1-2 напитка (в предполагаемом уместном ценовом диапазоне) и дайте им время, чтобы составить заказ на весь столик

Техника да/да/нет

- Желаете свежий клубничный сок или Вы предпочитаете свежий сок из дыни?
- Вам подать Салат Капрезе или чудесный тарт с лососем Вашему заказу?
- Типичные ошибки:
- Желаете кофе?
- Желаете десерт?

ЗАПОМНИТЕ!!!!!!

ВЫ МОЖЕТЕ ПРОДАТЬ ПРОДУКТ ТОЛЬКО,
ЕСЛИ ЗНАЕТЕ О НЕМ ВСЕ НАИЗУСТЬ!

ВЫ НИКОГДА НЕ ЗНАЕТЕ ТОЧНО, КОМУ
ПРОДАЕТЕ ПРОДУКТ, БУДЬТЕ
ОСМОТРИТЕЛЬНЫ!

НАИЗУСТЬ!!!!!!

- Знайте выбор коктейлей и напитков
- Знайте все позиции меню (подача, ингредиенты)
- Знайте фирменное блюдо дня
- Знайте как минимум 3 сорта белого и 3 сорта красного вина, чтобы рекомендовать к блюдам
- Знайте десерты

**Время
ВИКТОРИНЫ!!!!!!**

КАКОВА ВАША РОЛЬ?

- Ваша ответственность станет фундаментом.
- Ваше позитивное, жизнерадостное, дружелюбное отношение поможет процессу апселлинга.
- Проявите энтузиазм и понимание.
- Покажите гостям, что они важны для вас.

Каков финансовый результат апселлинга?

1. Апселлинг может привести к повышению ежедневных и ежемесячных продаж.
2. Апселлинг может привести к повышению стоимости обслуживания.
3. Апселлинг может прибавить чаевых.
4. Апселлинг может создать более высокую посещаемость и больше частых клиентов.

Удачного апселлинга!



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

+7 812 99 352 99

+7 812 244 06 14

INFO@SWISSAM.RU

WWW.SWISSAM.RU

