CLUSTER 2
LEADERS&WINNERS

- ОТРАБАТЫВАЕМ ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ 1
- РЕФЛЕКСИРУЕМ ПО ПРОЙДЕННОМУ МАТЕРИАЛУ, МОДУЛЬ 2 (2 НЕДЕЛЯ)
- РАЗБИРАЕМ ДОМАШЕНЕЕ ЗАДАНИЕ 2

16.09.22

ВАЖНОЕ УТОЧНЕНИЕ ПО ПРОЕКТУ

СЕНТЯБРЬ/ОКТЯБРЬ –ИЗУЧАЕМ
НОЯБРЬ/ДЕКАБРЬ – ВНЕДРЯЕМ
ЯНВАРЬ /ФЕВРАЛЬ – ОЦЕНИВАЕМ, КОРРЕКТИРУЕМ, ДОВНЕДРЯЕМ

ЗАДАЧИ ПО 1 МОДУЛЮ
СРОК: ДО 16:00 15 СЕНТЯБРЯ

1. *Разобрать типологию и мотивы посещения с официантами и менеджерами на утр 5минутке(видео) - ?*
2. *Запустить заполнение КЛН-корректировки на официантов, заполнить минимум по 2 КЛН на каждого официанта. - ?*
3. *Разработать таблицу малых разговоров – в типологию добавляем -?*
4. *Подготовить зонирование ресторана в виде схемы на 2,3,4 официанта в смену - ?*
5. *ПРОСМОТРЕТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ВИДЕОМАТЕРИАЛЫ*

Модуль 2. Управление продажами в ресторане. Экономический анализ сервиса	**Занятие 5. Как управление наполняемостью увеличивает средний чек?**
	Занятие 6. Как продажа экономически верных позиций снижает себестоимость и повышает прибыль?
	Занятие 7. Как эффективная работа с GO-list увеличивает прибыль?
Модуль 2. Как маркетинг управляет выручкой ресторанов	**Занятие 1. Типология гостей по платежеспособности и длительности визита**
	Занятие 2. Группы гостей и оценка зонирования

Рефлексия по 2 Модулю

Курс "Продающий сервис ресторанов"

Модуль 2.
Управление продажами в ресторане. Экономический анализ сервиса

Курс по управлению экономикой и прибылью компании

Модуль 1. Как сервис влияет на выручку и доход ресторана. Операционное управление экономикой

Курс "Продающий сервис ресторанов"

- Занятие 1. Как научить официантов продавать
- Занятие 2. Активация продаж через менеджера смены
- Занятие 3. Управление продажами со стороны управленцев ресторана
- Занятие 4. Как регулярный анализ выручки позволяет управлять результатом месяца?

Статистика прохождения модулей:

Занятие 1. Как научить официантов продавать

- **Работа с Возражениями**
- **Техники продаж**
- **Увеличение среднего чека**
- **Обучение циклу продаж**

Занятие 1. Как научить официантов продавать

- **ПОЧЕМУ ГОСТИ ВОЗВРАЩАЮТСЯ?**
- **СКОЛЬКО СТОИТ ПОТЕРЯТЬ ГОСТЯ?**
- **КАКОЕ ОТНОШЕНИЕ К ПРОДАЖАМ НУЖНО СОЗДАВАТЬ У ОФИЦИАНТА?**
- **КАК ОТРАБОТАТЬ ВОЗРАЖЕНИЕ?**

Занятие 1. Как научить официантов продавать

- **ПОЧЕМУ ГОСТИ ВОЗВРАЩАЮТСЯ?**
- **СКОЛЬКО СТОИТ ПОТЕРЯТЬ ГОСТЯ?**
- **КАКОЕ ОТНОШЕНИЕ К ПРОДАЖАМ НУЖНО СОЗДАВАТЬ У ОФИЦИАНТА?**
- **КАК ОТРАБОТАТЬ ВОЗРАЖЕНИЕ?**

ДОВЕРИЕ

БОЛЕЕ 3-4 МИЛЛИОННОВ В ГОД

ПРОДАЖА ≠ ПРОДАЖА

ПРОДАЖА = ПОМОЩЬ

Занятие 1. Как научить официантов продавать

- **ПОЧЕМУ ГОСТИ ВОЗВРАЩАЮТСЯ?**
- **СКОЛЬКО СТОИТ ПОТЕРЯТЬ ГОСТЯ?**
- **КАКОЕ ОТНОШЕНИЕ К ПРОДАЖАМ НУЖНО СОЗДАВАТЬ У ОФИЦИАНТА?**
- **КАК ОТРАБОТАТЬ ВОЗРАЖЕНИЕ?**

ТЕХНИКА LASA

Составляющие?

Listen-
Agreement-
Suggest –
Argumentation -

ПАРУ ПРИМЕРОВ:

Занятие 1. Как научить официантов продавать

ЦИКЛ ПРОДАЖ =
Техники продаж
+ работа с возражениями
+ знание типологии и мотива
+ знание вкуса
= наполняемость

Избегай НЕ
Что-нибудь
Какие-нибудь

ТЕХНИКИ ПРОДАЖ
Кивок Салливана
Воронка Продаж
Интонационное повышение
Метод Штирлица
Предложение нового
Альтернативное предложение
Выбор без выбора
Красочное описание
Кстати
Удочка

Давайте разберем пару техник

Чем отличается елочка от воронки продаж?

Занятие 1. Как научить официантов продавать

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ И как увеличить средний чек:

1. ВСТРЕЧА ГОСТЯ – АППЕРЕТИВ +АКЦИИ
2. ПРИЕМ ЗАКАЗА – ТЕХНИКИ ПРОДАЖ+ДОПЫ+КРАСОЧНОЕ ОПИСАНИЕ
3. ОБСЛУЖИВАНИЕ – ПОВТОР НАПИТКА +ДЕСЕРТ ДНЯ+ УДОЧКА+ДАЙДЖЕСТИВ
4. РАСЧЕТ- СТМ, НАПИТКИ С СОБОЙ+ ДЕСЕРТ

Занятие 1. Как научить официантов продавать

10 КЛЮЧЕЙ УВЕЛИЧЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

КЛЮЧ	ЧТО ПРОРАБАТЫВАЕМ НА ЭТОМ ЭТАПЕ
10 ключей увеличения среднего чека. Этап встреча гостя	Научиться увеличивать средний чек на этапе встрече гостя
Ключ 1 - Аперетив. Как и когда предложить аперив.	Что такое аперетив, как продавать аперетив
Ключ 2 - Интересное предложение для гостя перед заказом.	О чем рассказать в блоке интересное предложение перед заказом. Как презентовать новинки и спец предложения
10 ключей увеличения среднего чека. Этап приема заказа	Научиться увеличивать средний чек на этапе приема заказа
Ключ 3,4,5 - Расширяй заказ. Чем и как расширить заказ	Как и чем расширять заказ, правильная презентация блюда
10 ключей увелеличения среднего чека. Этап обслуживания	Научиться увеличивать средний чек на этапе обслуживания
Ключ 6 - Напиток, почему важно повторять	Как и когда повторять напиток
Ключ 7 -Дайджестивы.	Что такое дайджестивы, как описать и продать
10 ключей увеличения среднего чека. Этап расчет	Как увеличить средний чек на этапе расчета
Ключ 8 - Десерты	Как и когда предложить десерт
Ключ 9 - напитки с собой	Как и когда предложить напитки с собой
Ключ 10 товары с собой	Как и когда предложить товары с собой

Занятие 2. Активация продаж через менеджера смены

СХЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРОДАЖАМИ

WEL-COME PRO

Воодушевляющие на подвиг мотивации

Правило №1 – Бег в команде

Правило №2 – Понятный принцип

Правило №3 – Мотивация под желания команды

Занятие 2. Активация продаж через менеджера смены

ЧЕМУ БУДЕМ УЧИТЬ И ЧТО КОНТРОЛИРОВАТЬ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ , КЛН

ПРОВЕРКА СТРУКТУРЫ ЧЕКА /АЙКА

ОБУЧЕНИЕ ПРОДАЖАМ (КРОССЫ + У СТОЛА)

КОРРЕКТИРОВКА ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС

МЕНЕДЖЕР СМЕНЫ PUSH на продажи

ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ ИТОГИ МОТИВАЦИЯ НА ПРОДАЖИ (БЕГ В КОМАНДЕ)

ПРОВЕДЕНИЕ УТРЕННЕГО СОБРАНИЯ

ПОСТАНОВКА ЦЕЛЕЙ (КАЧЕСТВЕННЫХ)

ПРОДАЖА ГОУ-ЛИСТА АВС – АНАЛИЗ

ПРОВЕДЕНИЕ СОРЕВНОВАНИЙ

Занятие 2. Активация продаж через менеджера смены

Занятие 3. Управление продажами со стороны управленцев ресторана

ЧТО СЕЙЧАС ИЗУЧАЕМ
И
ЧЕМУ БУДЕМ УЧИТЬ И ЧТО КОНТРОЛИРОВАТЬ

СОТРУДНИК

- Обучение циклу продаж
- Меняем установку в продажах
- Знание типологии и мотивов
- Работаем с возражениями
- Знание вкуса
- Обладание вкусовой лояльностью
- Вовлеченность в процесс продаж

МЕНЕДЖЕР

- АНАЛИТИКА – АВС анализ, наполняемость по сотрудникам, динамики
- ПЛАНИРОВАНИЕ – выставление планов
- ПОСТАНОВКА задач сотрудникам
- КОНТРОЛЬ работы через КЛН
- ПОЗИТИВНОЕ СТИМУЛИРОВАНИЕ
- КОНТРОЛЬ МЕТРИК
- РЕФЛЕКСИЯ

УПРАВЛЯЮЩИЙ

- Постоянная АНАЛИТИКА метрик и динамик
- ПОСТАНОВКА систем обучения продажам
- **АКТИВАЦИЯ продаж по 5 шагам**
- МОТИВАЦИЯ сотрудников на продажи
- РАЗВИТИЕ МЕНЕДЖЕРОВ как управленцев продаж

5 ШАГОВ АКТИВАЦИИ ПРОДАЖ

- *сотрудники понимают и принимают*
- *управленцы умеют выбирать, что продавать*
- *официанты умеют продавать*
- *управленцы умеют проверять результат*
- *управленцы умеют стимулировать сотрудников на продажу*

Занятие 3. Управление продажами со стороны управленцев ресторана

ПРОВЕРЬТЕ, ГОТОВНОСТЬ ВАШЕЙ КОМАНДЫ К ПРОДАЖАМ

ПРАКТИКА

Чек-лист для проверки готовности команды к активации продаж	Оценка да/нет
Все сотрудники понимают цикл активной продажи	
Все сотрудники принимают цикл активной продажи	
Менеджеры умеют выбирать, что продавать, в какой момент, темы их обучили и аттестовали	
Официанты умеют продавать, знают и используют техники продаж	
Менеджеры умеют проверять результат. Делать промежуточные расчеты	
Менеджеры умеют следить за тем, как продают официанты	
Менеджеры умеют стимулировать сотрудников на продажу	
Менеджеры умеют корректировать ошибки в сервисе	
Итог по ресторану в %	

Занятие 4. Как регулярный анализ выручки позволяет управлять результатом месяца?

ЧТО БУДЕМ ДЕЛАТЬ?

ЕЖЕНЕДЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ МОТИВОВ ПОСЕЩЕНИЯ

АНАЛИЗ ПРИЧИН, ПОВЛИЯВШИХ НА ИЗМЕНЕНИЕ ВЫРУЧКИ

КАК ПРИНИМАТЬ РЕШЕНИЯ НА ОСНОВЕ РЕЗУЛЬТАТОВ АНАЛИЗА

Занятие 4. Как регулярный анализ выручки позволяет управлять результатом месяца?

ЗАЧЕМ ? КАКИЕ ПРОБЛЕМЫ РЕШАЕМ?

Занятие 4. Как регулярный анализ выручки позволяет управлять результатом месяца?

ЗАЧЕМ ? КАКИЕ ПРОБЛЕМЫ РЕШАЕМ?

ТУШИМ ПОЖАРЫ

НЕ ЗНАЕМ ОБ УПУЩЕННОЙ ВЫРУЧКЕ

НЕ КОНТРОЛИРУЕМ ПРИЧИНЫ

ПОТЕРЯ ПРИБЫЛИ

Занятие 4. Как регулярный анализ выручки позволяет управлять результатом месяца?

ЗАЧЕМ ? КАКИЕ ПРОБЛЕМЫ РЕШАЕМ?

Занятие 4. Как регулярный анализ выручки позволяет управлять результатом месяца?

КАК БУДЕМ ДЕЛАТЬ

MotiveMarketing™

ПЕРИОДИЧНОСТЬ АНАЛИЗА

ПРИЧИНЫ ИЗМЕНЕНИЯ ГОСТЕВОГО ПОТОКА

ОПЕРАЦИОННЫЕ	МАРКЕТИНГОВЫЕ	ВНЕШНИЕ
РАБОТА ХОСТЕС	СМЕНА КУРСА МЕРОПРИЯТИЙ	РЕМОНТ ДОРОГ/ПАРКОВОК
ИЗМЕНЕНИЕ ПРИНЦИПОВ БРОНИРОВАНИЯ	АКТИВНОСТЬ НА ДРУГОГО ГОСТЯ	ПАНДЕМИЯ
НЕПРАВИЛЬНОЕ ЗОНИРОВАНИЕ	НЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР ИСТОЧНИКОВ PR	КРИЗИС
ПРОБЛЕМЫ С СЕРВИСОМ И ВКУСОМ	ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ	ПОГОДА

ПРИЧИНЫ ИЗМЕНЕНИЯ СРЕДНЕГО ЧЕКА

ОПЕРАЦИОННЫЕ	МАРКЕТИНГОВЫЕ	ВНЕШНИЕ
СМЕНА ПОСТАВЩИКА	ИЗМЕНЕНИЕ ЦЕНООБРАЗОВАНИЯ	ОТСУТСТВИЕ У ПОСТАВЩИКОВ
ИЗМЕНЕНИЕ ВКУСА	PR ДРУГИХ ПОЗИЦИЙ	КРИЗИС
СТОП-ЛИСТ	НЕ ГРАМОТНО СОСТАВЛЕННОЕ МЕНЮ	КАЧЕСТВО ПРОДУКТОВ
МЕДЛЕННАЯ ОТДАЧА	ВЫХОД БЛЮД	
СМЕНА ОБОРУДОВАНИЯ	СМЕНА ЦА	

Занятие 4. Как регулярный анализ выручки позволяет управлять результатом месяца?

ЧТО ТАКОЕ МОТИВ?
КАКИЕ МОТИВЫ БЫВАЮТ?

Занятие 4. Как регулярный анализ выручки позволяет управлять результатом месяца?

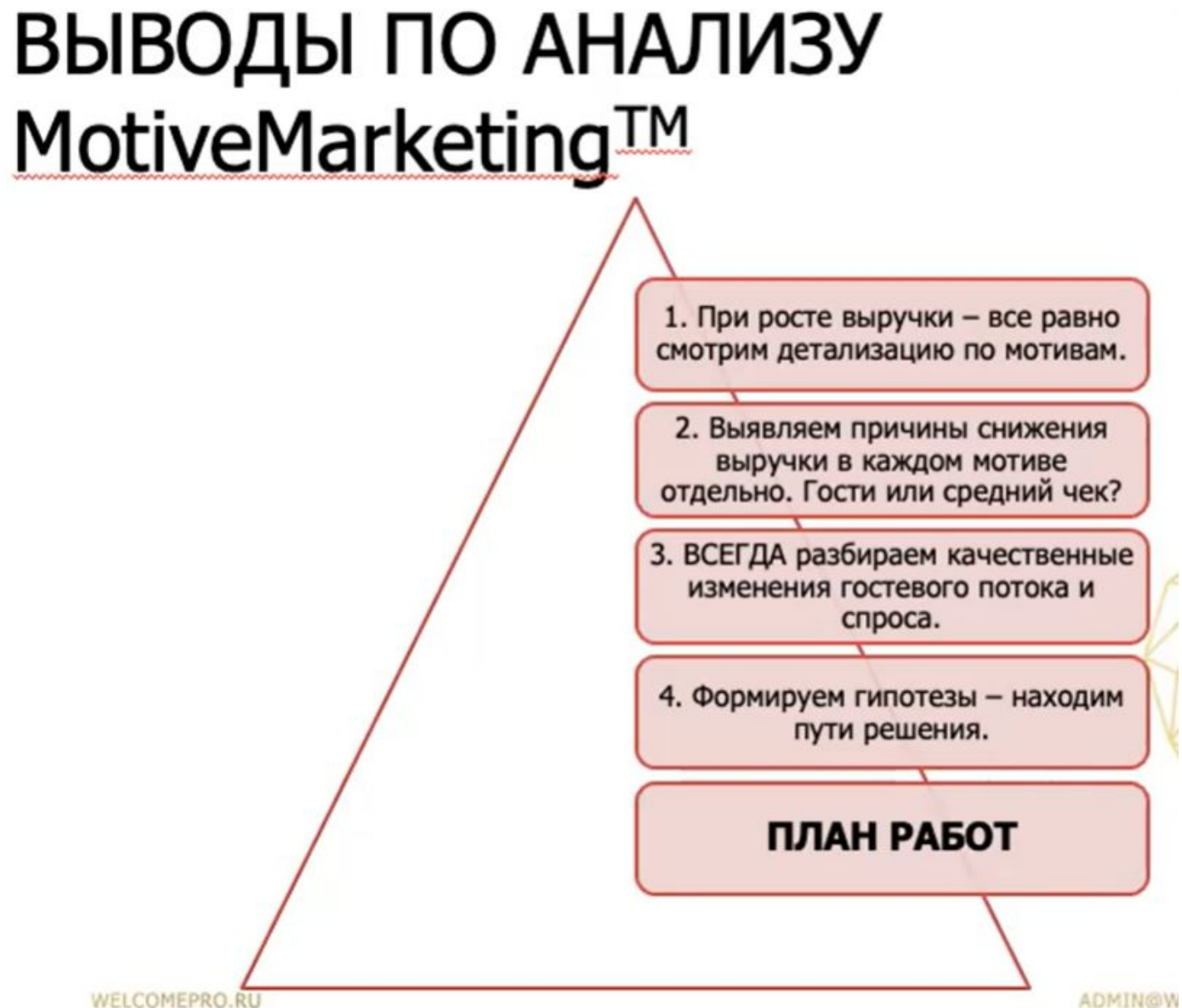
БУДНИ
УТРО/ОБЕД
1-2 ЧЕЛ
ДО ЧАСА, БЫСТРО

Будни – завтрак /вечер ужин
2-3-4 чел семья
1,5-2 часа

Будни /выходные
утро – завтрак / обед-ланч/ вечер-подруги/друзья
От 45 до 2часа

Выходные , день/вечер
Большая компания от 5-6
От 3 часов

Занятие 4. Как регулярный анализ выручки позволяет управлять результатом месяца?



ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ ПО 2 МОДУЛЮ

СРОК: ДО 16:00 22 СЕНТЯБРЯ (ЧЕТВЕРГ)

1. *Выбери 3 техники продаж. По каждой технике: опиши главный ее принцип и составь скрипт для официанта, применив его.*
2. *Предоставь обратную связь с постановкой цели на продажи в позитивном ключе по кейсу 1 (Проведения PS)*
3. *Выполни кейс 2 (Отработка возражений)*
4. *Изучи 10 ключей увеличения среднего чека и отбери 3 слабых места именно в своем кафе, поясни почему считаешь, что не применяются у тебя и как планируешь исправить?*

Курс	График просмотра модуля	Время (мин)
Модуль 3. Как работа с гостеприимством влияет на продажи в команде. Конфликтология. Решение конфликтов с гостем	Занятие 1. Как техники любви повышают гостепоток в ресторане	37
	Занятие 2. Настроение сотрудника влияет на выручку? (Техники управления настроением сотрудников)	36
	Занятие 3. Как предотвратить конфликтную ситуацию? Техники решения конфликта. Как сохранить лояльность гостя?	42
	Занятие 4. Как работать со страхами в конфликте. Как менеджер работает в конфликте для сохранения гостя	38
Модуль 2. Как маркетинг управляет выручкой ресторанов	Занятие 3. Наполняемость заказа и структура спроса	24
	Занятие 4. Методика управления выручкой Motive Marketing™	36

"Кейс 1"	
Описание	Требуется провести PS для корректировки целей
Какие задачи можно решать кейсом	Отработка навыка постановки целей в позитивном ключе с мотивацией на продажи
часть 1 - общая	
Навык проведения Pit Stop	
цель	отработка навыков проведения Pit Stop
результат / навык	Умение поставить цель в позитивном ключе и зарядить на результат
часть 2 - содержание	
Кейс.	
Описание ситуации	3 официанта на смене. По гоу-листу была поставлена утром цель продать: Маше 10 блюд, Диме 25 блюд, Жене 15 блюд. И по 2 эклера из Актива. Время 16:00 Факт - Маша - 5 /1, Дима - 28/0, Женя - 0/0
Материалы, раскрывающие описание	Отчет по продажам, бланк 5-ки, алгоритм проведения PS
Задание	У тебя есть 3 официанта с разными итогами продаж за первую половину дня. Поставь цель на остаток дня каждому в позитивном ключе и с мотивацией на продажи

"Кейс 2"	
Описание	Требуется отработать возражения
Какие задачи можно решать кейсом	Отработка навыка работы с возражениями
часть 1 - общая	
Навык отработка возражений	
цель	Отработка навыков работы с возражениями
результат / навык	**Умение дать ответ по возражению для изменения поведения/ситуации**
часть 2 - содержание	
Кейс.	
Описание ситуации	Официант не хочет продавать позиции из гоу-листа Гость жалуется,что долго несут блюдо Менеджер говорит,что не успевает заполнить КЛН на смене на официантов
Материалы, раскрывающие описание	Алгоритм отработки возражений
Задание	У тебя три варианта возражений. По каждому распиши,что будешь говорить для изменения поведения, ситуации