



CENTURION HOSPITALITY

PATIESĀ VIESMĪLĪBA un PĀRDOŠANA

restorānu, kafejnīcu un bāru personālam

Šī ir Centurion Hospitality populārākā apmācību programma. To ir absolvējuši jau vairāk nekā 2500 dalībnieku, 98% apmācības vērtējot ar 'teicami' vai 'ļoti labi'. Šīs apmācības ir sevi pierādījis enerģijas lādiņš, kas sapurina, iesaista un izglīto kā darbam, tā ikdienai ārpus tā. Trīs galvenās tēmas:

1. PĀRDOŠANA

Restorāns, bārs un kafejnīca ir ne tikai skaista garšu vieta, bet arī bizness. Pārdošana ir vitāli svarīga, bet to neveic vidēji 90% viesmīļu un bārmeņu. Tā vietā tiek piekopta 'plika' pasūtījuma pieņemšana, atnešana un rēķina iekasēšana. Ļoti bieži tā ir darīšanas vaina, ar pārdošanu saistīti stereotipi un pat personāla mazvērtības kompleksi. Tāpat pārdošana neslēpjas jautājumos „Varbūt uzreiz ko vēlaties?“, „Kaut ko padzerties?“, „Desertu, tēju vai kafiju?“

Pārdošanas sadaļā dalīsimies ar praktiskiem pārdošanas soļiem un 15 pārbaudītām pārdošanas frāzēm kokteiļiem, alum, vīnam, desertiem un ēdieniem. Lai nostiprinātu pareizo pārdošanu un 'celtu' vidējo čeku arī ikdienā, sekos praktiskais treniņš ar dalībnieku radīto frāžu prezentāciju un analīzi.

2. SAGAIĀDĪŠANA

Viesu komentāros bieži lasāms, ka personāls bija augstprātīgs, iedomīgs un nelaipns jau pašā sākumā. Lai arī iekšēji tādi nebijām, nav dūmu bez uguns... Jo ar *“Labdien! Galdiņu diviem? Droši, varat izvēlēties sev tīkamo!”* un tam sekojošo ēdienkartes pasniegšanu, pie viesu sagaidīšanas esam izdarījuši teju neko.

Pēc dabas esam vēsi, īpaši pret cilvēkiem, kurus nepazīstam, bet tieši pirmajās 2 minūtēs izšķiras tas, cik veiksmīga būs komunikācija, pārdošana un maltīte kopumā. Viesu sagaidīšanas sadaļā apskatīsim 10 teju obligātas lietas, lai sagaidot viesus, veiksmīgi 'pārdotu sevi', iegūtu viesu uzticību un arī cieņu.

3. ATVADĪŠANĀS

Kurš gan nav bijis situācijā, kad dodoties projām, Tu jūties kā kārtējais viesis vai pat tukša vieta! Jā – tie ir gadījumi, kad pēc rēķina apmaksas beidzas apkalpošana. Neviens no darbiniekiem neatvadās, nepasaka paldies un arī viesim nedod iespēju pateikties vai sniegt kādus ieteikumus.

Savās mājās nemazgājām traukus, kamēr draugi koridorā apģērbjas, atslēdz durvis un dodas projām – bez mūsu acu skatiena, smaida un pateicības par lielisko vakaru. Atvadīšanās sadaļā apskatīsim to, kā radīt atmiņās paliekošu uzturēšanos un lojalitāti, lai viesi atgrieztos atkal un atkal.

Centurion Hospitality uzticas:

3 pavāru restorāns „*Tam labam būs augst*“, 36. Line, Art Hub, B Bārs, Baltvilla, Chocolate & Pepper, Cuba Café, Entresol, Herbārijs, House of Light, Hot Potato, Innocent, Italissimo, KOYA, Kolonāde. Mūsu stāsti..., Mañana, Masti Grill & Chill, Mākonis, Mielotava, OZO restorāns, PARKS, Piano, Pļavas, Rātes Vārti, Rocket Bean Roastery, Restorāns 3, ROOF Bar-B-Q & MUSIC, SNOB, Tērbata, Upe, Vecpūsis, Vairāk Saules, VEST, Zoltners u.c.

Apmācību vadītājs:

Didzis Grāvītis ir restorānu un viesnīcu praktiķis ar 15 gadu pieredzi. Pēdējo 4 gadu laikā apmācot vairāk nekā 3500 cilvēku, bieži ir raksturots kā viens no enerģiskākajiem viesmīlības un komunikācijas ekspertiem. Jebkuru viņa vadīto apmācību vizītkarte ir nemainīga – interaktīva un iedvesmojoša atmosfēra, viegls humors, dažādas aktivitātes un daudz praktisku dzīves situāciju iztirzājumi.