



**УПРАВЛЕНИЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ
ПО РАЗВИТИЮ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА И РЫНОЧНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ**

ул. Молодежная, 26, г. Барнаул, 656015, тел/факс: (3852) 241316
e-mail: dep@altsmb.ru, сайт www.altsmb.ru

23.03.2023 № 43-06/ОМС/750

Главам муниципальных районов,
городских и муниципальных
округов

Уважаемые коллеги!

17.04.2023 с 10-00 до 18-00 в краевом центре «Мой бизнес» (г. Барнаул, ул. Мало-Тобольская, 19, конференц-зал, 3 этаж) состоится семинар для специалистов края сферы общественного питания по теме: «Современные сервисные коммуникации». Мероприятие проводится за счет средств государственной программы Алтайского края «Развитие малого и среднего предпринимательства в Алтайском крае», утвержденной постановлением Правительства Алтайского края от 02.03.2020 № 90.

Модератор мероприятия:

Евгения Лерман (г. Москва), специалист по сервису и обучению команд, куратор и преподаватель школы сервиса Novikov School.

Для участия в мероприятии необходимо зарегистрироваться на Цифровой платформе <https://мсп.пф> и <https://gastroinkubator-shkola.timepad.ru/event/2364149/>.

Подробные инструкции по регистрации на Цифровой платформе размещены по ссылке: <https://мойбизнес22.пф/tsentr-podderzhki-predprinimatelstva/cifrovaya-platforma-msp/>.

Просим проинформировать хозяйствующие субъекты сферы общественного питания о данном семинаре. Контактное лицо Акользина Елена Юрьевна, тел. 8(3852) 35-08-45, Жигалова Дина, тел. 8-800-222-83-22.

Приложение: на 1л. в 1 экз.

Начальник управления



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 01A15E7CB017E9393FD6A91A5F80ECC9
Владелец **Евстигнеев Александр Сергеевич**
Действителен с 18.04.2022 по 12.07.2023

А.С. Евстигнеев

Приложение 1

Программа семинара для специалистов сферы общественного питания

Дата проведения: 17 апреля

Место проведения: краевой центр «Мой бизнес» (г. Барнаул, ул. Мало-Тобольская, 19, конференц-зал, 3 этаж).

Программа семинара

Тема 1 Адаптация и обучение новых сотрудников
создание кадрового резерва, обучение на ежедневной основе;
стадии обучения в ресторане;
учебные материалы и как с ними работать;
проведение аттестаций;

Тема 2 Собрания, пятиминутки, мини-тренинги
ежедневные встечи с командой;
вопросы, которые следует разобрать;
шаблон проведения встречи;
ценностные моменты и работа с возражениями команды;
проведение мини-тренингов;

Тема 3 Сервис-менеджмент в современном мире
как мы понимаем, что у нас в ресторане хороший сервис?;
смотрим на свой ресторан изнутри;
маркеры обученности команды;
маркеры вовлеченности команды;
маркеры удовлетворенности гостей;
особенности и проблемы своего ресторана;
современное понимание сервиса;
как формируется впечатление от сервиса у человека;
основные ошибки в коммуникации ресторана и гостя;
лайфаки в коммуникации команды и гостя;

Тема 4 Решение конфликтных ситуаций с гостями
методы решения конфликтов;
лестница аффекта и работа с ней;
активное слушание как навык;
скрипты решения конфликтных ситуаций.