|  |  |
| --- | --- |
|  | ПЕРМСКИЙ ИНСТИТУТ (филиал)  федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  высшего образования  «Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова» |

П Р И Г Л А Ш А Е Т

на программу профессиональной подготовки

**«Официант»**

(первоклассный сервис)

**Цель программы:** передача официантам, администраторам и менеджерам знаний, необходимых для высококлассного обслуживания статусного посетителя ресторана. Знание психологии поведения и взаимодействия с требовательным Гостем, а также тонкостей при приветствии, принятии заказа, уходе за столом, расчете и прощании.

*Обучение по программе проводится в соответствии с профессиональным стандартом «Официант/*

*бармен», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 1 декабря 2015 г. № 910н.*

**Содержание программы:**

* Работа с VIP Гостями: легко и сложно
* Что такое сервис Premium класса
* Специфика личного взаимодействия со статусными посетителями ресторана
* Требования к личностным характеристикам и профессиональным навыкам официантов, обслуживающим VIP гостей
* Потребности статусных гостей
* Ожидания и требования VIP Гостя к заведению
* Стандарты работы с VIP Гостями
* Особенности общения с VIP-Гостями
* Внимание к деталям как основа предоставления эффективного обслуживания VIP Гостей
* Дополнительные конкурентные преимущества сервиса Premium класса – как их реализовать на практике
* О чем необходимо помнить официанту при принятии заказа у статусного посетителя и обслуживании VIP Гостей
* Навыки самоконтроля как необходимое условие эффективной работы официанта с VIP Гостями
* Уверенное поведение и самопрезентация официанта
* Можно ли говорить «нет» VIP Гостям?
* Как найти правильное решение в сложной ситуации, когда официанту необходимо сказать «нет» VIP Гостям
* Построение рестораном/клубом долгосрочных отношений с VIP Гостями

***Форма проведения занятий:*** *Информационный блок, Ролевые игры, Дискуссии, Упражнения в группах, Индивидуальные задания.*

**Учебная программа базируется на пожеланиях заказчика! В ходе проведения обучения используются примеры и кейсы из реальной практики участников!**

**Продолжительность обучения**: 24 час.

**Форма обучения**: очно-заочная (вечерняя).

**Стоимость обучения**: 5 500 руб.

**Документ об образовании:** Свидетельство о квалификации

**За подробной информацией обращаться по адресу:**

г. Пермь, Бульвар Гагарина,59 каб.103

Контактный тел./факс (342) 282-01-10;

Е-mail: odo@rsute.perm.ru, www.rea.perm.ru