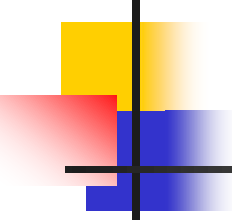




**Jak być doskonałym
kelnerem / kelnerką
barmanem/barmanką**



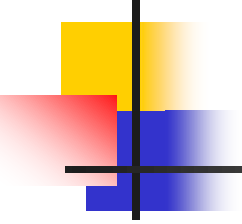
Kelner/ka? / Barman/ka?

1. Konsultant / Doradca

2. Mediator

3. Psycholog

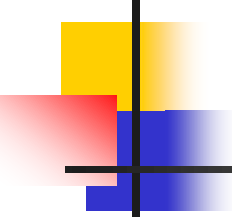
4. Mówca



KRÓLESTWO EMPATII

Jak spowodować, aby klient kupił?

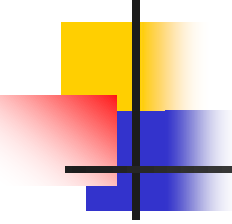
**NAJPIERW TRZEBA
GO ... ZROZUMIEĆ**



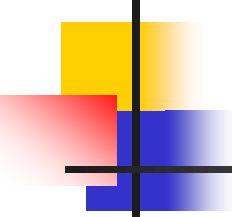
CO ZROZUMIEĆ?

1. Kto jest moim rozmówcą?
2. Jakie są jego potrzeby?
3. Jakie są jego motywy działania?
4. Jaka jest jego decyzyjność?
5. Jakie są jego bariery komunikacji interpersonalnej?
6. Jakie są jego możliwości percepcyjne, intelektualne?
7. Jaki jest jego styl komunikacji? Jaka jest jego osobowość?
8. Jak jest jego nastawienie (dzisiaj)? Z czego ono wynika?

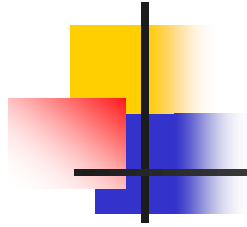
Co wpływa na dobre relacje z klientem?

- 
1. Traktowanie klienta z szacunkiem, aby czuł się godnie.
 2. Zdrowe Ego sprzedawcy - serdeczność.
 3. Widoczna, szczerza chęć pomocy.
 4. Solidna wiedza zawodowa.
 5. Umiejętności komunikowania się: obserwacji, słuchania Aktywnego i Empatycznego, komunikacji Nieantagonizującej, zadawania pytań otwartych, zgłębiających, sugerujących w

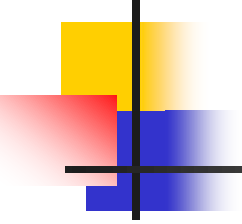
Co wpływa na dobre relacje z klientem?

- 
-
6. Docenienie, że korzysta z naszych usług i traktowanie go z szacunkiem i zapewnienie mu poczucia godności -to główny czynnik decydujący o pozytywnym odbiorze naszych usług, produktów i miejsca.
 7. Klienta ocena jest zawsze jego prawem – nie dyskutujemy (Mechanizm Akceptacji). W tym wymiarze klient ma zawsze rację!!!
 8. Pozytywne nastawienie i mądra szczerłość.

Co wpływa na dobre relacje z klientem?

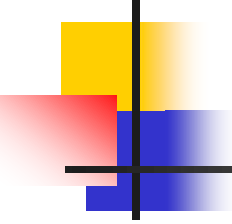


9. Kelner NIGDY NIE PRZERYWA rozmowy klientów
10. Komunikaty kelnera powinny mieć dwie cechy:
 - A. Być formą grzecznościową, np. *Pozwólcie Państwo... Czy mogę prosić... Co Państwo powiecie na propozycję...*
 - B. Powinny być komunikatami ubiegającymi - tam gdzie to adekwatne, np. *Jeśli pozwolicie Państwo - spytam o... ponieważ...*



Bądź „nieobecny”, lecz dostępny

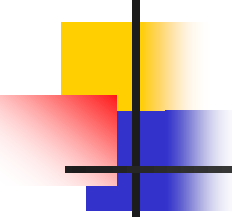
- 5 momentów, w których kelner nie powinien dać na siebie czekać:
 1. Gdy klienci siadają do stołu
 2. Gdy klienci skończą posiłek
 3. Gdy kończą się napoje i trzeba je uzupełnić
 4. Gdy jest pora na deser
 5. Gdy jest pora zapłacić



Sprzedaż sugerująca

- Kiedy?

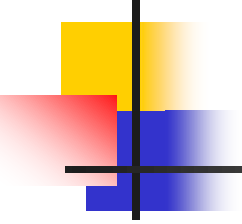
1. Przed przyjęciem zamówienia
2. Podczas przyjmowania zamówienia
3. Po głównym posiłku



Sprzedaż sugerująca – c.d.

4. KELNER JEST DORADCĄ – TO ZNACZY,
ŻE NIE JEST KELNEREM!!!

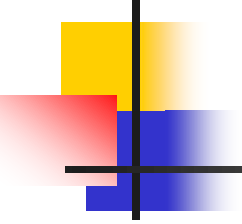
Otwarcie: „*Czy życzycie sobie Państwo, abym
coś specjalnego Państwu polecił?*” to
początek SPRZEDAŻY SUGERUJĄCEJ



Sprzedaż sugerująca – c.d.

5. Co można szczególnie łatwo zasugerować?

- Przystawki
- Desery
- Kawa, herbata, napoje alkoholowe po obiedzie

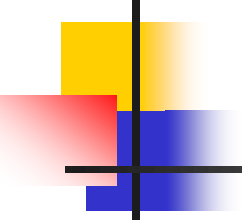


Sprzedaż sugerująca – c.d.

6. Czy opisując dania działasz na klienta wyobraźnię?

„świeży”, „delikatny”, „ręcznie przygotowany”,
„lekki”, „popularny”, „smaczny”

„miękki”, „soczysty”, „domowej roboty”,
„ulubione danie”

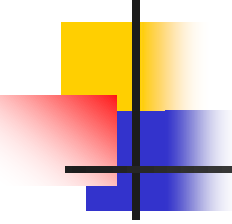


Sprzedaż sugerująca – c.d.

7. Przed rozpoczęciem pracy:

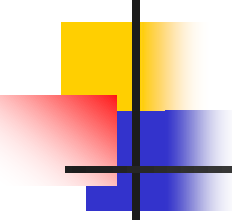
- A. Zdecyduj, jak opiszesz każde danie na menu –
OPOWIEDZ HISTORIĘ dobraną do
proponowanego dania... to najskuteczniejsza
sprzedaż...
- B. Przećwicz opisywanie dań

*Im lepiej opiszesz dania, tym więcej klienci zamówią
i tym większy może być napiwek!*



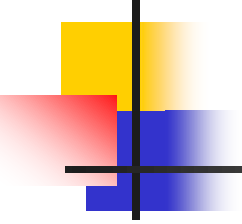
Przyjmowanie zamówienia

1. Zapisz, kto co zamawiał.
2. Najpierw przyjmij zamówienia od kobiet, później od mężczyzn, od najstarszej do najmłodszej osoby.
3. Przechodź od klienta do klienta.
4. Nie mów nad głowami klientów.
5. Powtórz zamówienie, jeśli nie jesteś pewna/y.
6. Zabierz menus.



Wręczanie rachunku

1. Nigdy nie zakładaj, kto będzie płacić rachunek i nigdy o to nie pytaj.
2. Połóż rachunek pomiędzy klientami lub na środku stołu, jeśli klientów jest więcej niż dwóch.
3. Wykorzystaj szansę do pozostawienia dobrego wrażenia poprzez ...

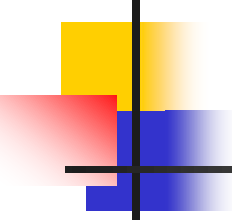


Wręczenie rachunku – c.d.

4. Słowo podziękowania na rachunku może pomóc w otrzymaniu napiwku!
5. Daj klientom znać, jeśli mają płacić przy kasie.
6. Nie daj na siebie czekać, jeśli na rachunku leżą pieniądze lub karta kredytowa.
7. Sprawdź nazwisko na karcie kredytowej i użyj je przy podziękowaniu lub pożegnaniu.

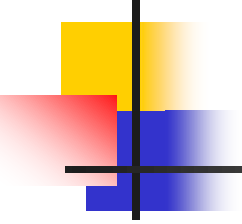
Zasady przy podawaniu potraw

1. Komfort klienta jest najważniejszy.
2. Przestrzegaj zasad obsługi, chyba że nie pozwala Ci na to sytuacja.
3. Jeśli konieczne, odstęp od zasad. Użyj zdrowego rozsądku!
4. Zwracaj uwagę na „osobistą przestrzeń” klientów i nie wkraczaj w nią.
5. Łokcie i ramiona trzymaj przy sobie!



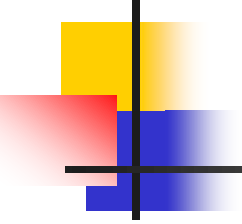
Osobista prezencja

1. „Nigdy nie będziesz mieć drugiej szansy na pozostawienie pierwszego wrażenia”.
2. Bądź dumna ze swojego wyglądu.
3. Stosuj zasady higieny osobistej.
4. Nie jedz, nie pij i nie pal w obecności klientów.



Pozytywne nastawienie

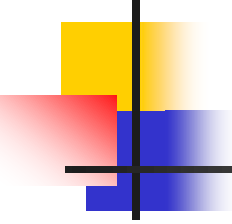
- Widoczna serdeczność, odpowiedni dobór słów, pozytywne nastawienie do pracy i do klienta są równie ważne (jeśli nie ważniejsze), jak znajomość technik podawania potraw.



Odpowiedni dobór słów

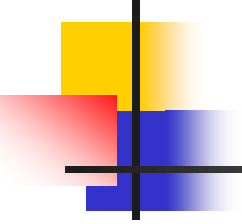
- **Uprzejmie** - „Czy mogę zabrać talerz?”
- **Nieuprzejmie** - „Skończył Pan już?”

- **Uprzejmie** - „Czy mogę coś jeszcze zaproponować?”
- **Nieuprzejmie** - „Czy chce Pan coś jeszcze?”



Pozytywne nastawienie

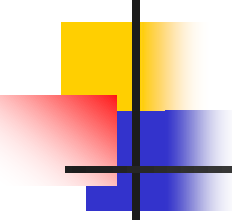
- W jakiegokolwiek sytuacji problemowej Twoja reakcja musi być nastawiona w PIERWSZEJ KOLEJNOŚCI NA EMOCJE KLIENTA, a nie na kwestie techniczne, logistyczne, produktowe, rezerwacyjne, czy inne merytoryczne.



Pozytywne nastawienie

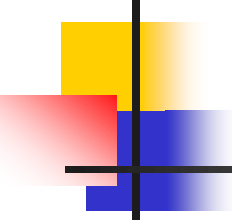
NIGDY NIE:

1. Argumentuj
2. Perswaduj
3. Pouczaj
4. Broń się
5. Udowadniaj, że klient nie ma racji



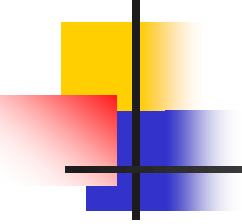
Zasady podawania napojów

1. Najpierw zabierz brudne naczynia, następnie podaj napełnione.
2. Przestrzegaj zasad podawania napojów alkoholowych (wiek, itp.).
3. Napoje podawaj z prawej strony.



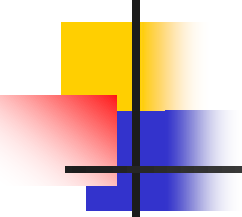
Sprzątanie stołu

1. Sposób sprzątania stołu jest równie ważny jak podawanie potraw i napojów.
2. Stół jest sprzątany, dopiero gdy wszyscy przy stole skończą jeść (są wyjątki).
3. Sprzątaj prawą ręką z prawej strony.



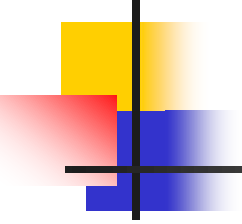
CHCESZ DOSTAWAĆ NAPIWKI?

1. Bądź kompetentny i zorganizowany
2. Zbuduj przyjazną atmosferę z klientem, ale zachowuj się z kurtuazją
3. Nie koncentruj się na otrzymaniu dużego napiwku (jednorazowej sprzedaży), tylko na dobrym samopoczuciu klienta, tak aby klient wrócił



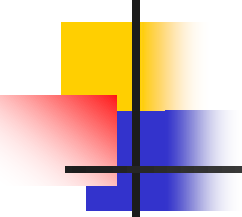
CHCESZ DOSTAWAĆ NAPIWKI?

4. Nie przerywaj klientowi rozmowy - bądź dyskretny (ale nie bądź też nieobecny).
5. Dbaj o swoją prezencję i uśmiechaj się.
6. Uważnie „słuchaj” klienta, notuj jeżeli to konieczne.
7. Przewiduj co klient może chcieć lub potrzebować.



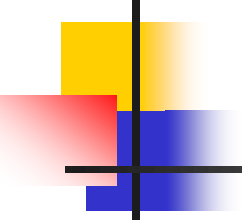
CHCESZ DOSTAWAĆ NAPIWKI?

8. Dbaj w jaki sposób się wyrażasz.
9. Pomyśl najpierw, zanim zaczniesz mówić.
10. Powiedz klientowi szczery komplement.
11. Gdy mówisz do klienta, patrz na niego.



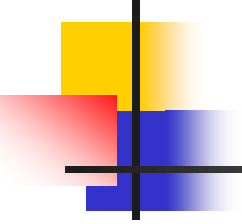
CHCESZ DOSTAWAĆ NAPIWKI?

- 12. Nie pospieszaj klienta.
- 13. Upewnij się, że stół nakryty jest perfekcyjnie.
- 14. Staraj się zapamiętać imiona twoich stałych klientów.
- 15. Staraj się zapamiętać co twoi stali klienci lubią, a czego nie lubią.



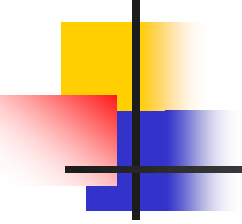
CHCESZ DOSTAWAĆ NAPIWKI?

16. Dbaj o „porządek” na stole i wymianę użytych/brakujących rzeczy (napoje, popielniczki, serwetki, itp.).
17. Zauważ wchodzącego klienta w ciągu 30-60 sekund.



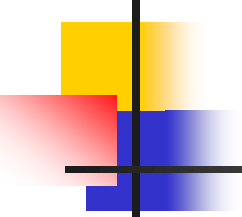
CHCESZ DOSTAWAĆ NAPIWKI?

18. Potwierdź klientowi, że zrobił dobry wybór.
19. Rozwiązuj problemy natychmiast.
20. Przed dolaniem klientowi „kawy” zapytaj go o pozwolenie.



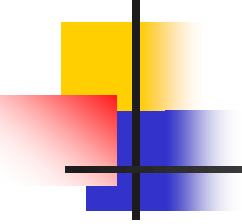
CHCESZ DOSTAWAĆ NAPIWKI?

- 21. „Przynieś pełną zanim zabierzesz pustą”.
- 22. Dawaj swoje osobiste rekomendacje, ale najpierw określ ogólne preferencje klienta.
- 23. UNIKAJ WOLNYCH PRZELOTÓW – oszczędzaj siebie.



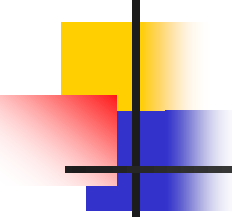
CHCESZ DOSTAWAĆ NAPIWKI?

- 24. Zajmij się dobrze dziećmi klienta.
- 25. Uprzątnij stół przed podaniem rachunku.
- 26. Upewnij się przed podaniem rachunku czy klient chce jeszcze coś zamówić.
- 27. Podziękuj za skorzystanie z usług Twojej firmy i zaproś klienta do ponownego odwiedzenia restauracji.



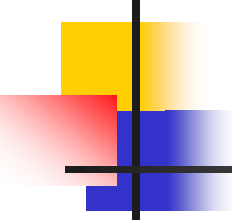
CHCESZ DOSTAWAĆ NAPIWKI?

- 28. Zostaw na rachunku ręcznie napisane podziękowanie klientowi.
- 29. Wydaj resztę w taki sposób, aby klient miał komfort łatwego zostawienia napiwku (10-15%).
- 30. Sprawdź natychmiast po wyjściu klienta czy nie zostawił czegoś.



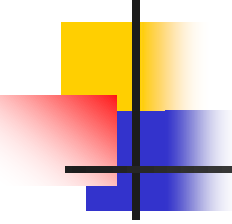
10 GRZECHÓW GŁÓWNYCH NIEPROFESJONALNYCH KELNERÓW

1. Nieprzywitanie/dbanie o gościa, tak aby czuł się wyjątkowy i doceniony.
2. Nie podanie wszystkiego co jest konieczne klientowi przed podaniem dania.
3. Brak znajomości dań, składników, sposobu ich przygotowywania.



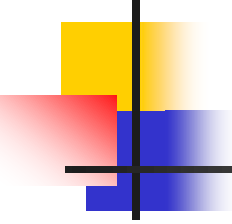
10 GRZECHÓW GŁÓWNYCH NIEPROFESJONALNYCH KELNERÓW

4. Przy podejściu do stołu w celu przyjęcia zamówienia niepoczekanie na „pozwolenie” klienta, aż będzie gotowy z nami rozmawiać.



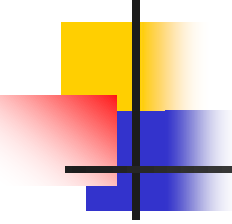
10 GRZECHÓW GŁÓWNYCH NIEPROFESJONALNYCH KELNERÓW

5. Nie podejście do klienta po 30-60 sek. po podaniu potrawy i zapytanie czy danie go satysfakcjonuje i czy czegoś jeszcze potrzebuje.



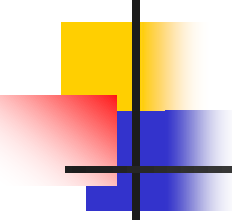
10 GRZECHÓW GŁÓWNYCH NIEPROFESJONALNYCH KELNERÓW

6. Niekoncentrowanie się na emocjach i komforcie klienta, tylko zwracanie uwagi na kwestie techniczne/merytoryczne (np. logistyczne, produktowe, rezerwacyjne).



10 GRZECHÓW GŁÓWNYCH NIEPROFESJONALNYCH KELNERÓW

7. Brak „wizualizacji” przy prezentacji dań czy deserów, tylko „suche” informacje.
8. Bycie nachalnym (brak dyskrecji) – zamiast bycie *dostępnym*, lecz *nieobecny*



10 GRZECHÓW GŁÓWNYCH NIEPROFESJONALNYCH KELNERÓW

9. Niewydawanie reszty w taki sposób, aby klient miał komfort łatwego zostawienia napiwku (10-15%).
10. Niedostępność po zakończonej konsumpcji przez klienta do przyjęcia zapłaty.