**Программа вебинара:**

1. Что такое стандарты обслуживания? Важность выполнения стандартов
2. Требования к отличному сервису
3. Работа в команде
4. 10 золотых ключей обслуживания
5. Три функции профессии официанта: подготовка, облуживание, продажа
6. Подготовка к работе: рабочее место, знание информации, построение
7. Доверительных отношений с гостем
8. Лестница преданности гостя.
9. Постоянный гость
10. Обслуживание в ресторане
11. Требования, предъявляемые к стеклянной посуде при обслуживании
12. Внешний вид ресторана
13. Резервирование столика для гостя
14. Приветствие гостя
15. Предоставление столика
16. Предоставление меню/ Знание меню/Прием заказа
17. Обслуживание гостя. Правила и требования
18. Проверка удовлетворения гостя
19. Уборка стола
20. Предоставление счета/ оплата счета
21. Гость покидает ресторан
22. Требования к расстановке столов и стульев
23. Необходимая площадь для одной персоны
24. Каким должно быть столовое белье
25. Что значит “Культура стола”?
26. Как правильно засервировать стол
27. Правила соответствия блюд и сервировки
28. Обслуживание - левая рука несет – правая подает
29. Общие стандарты обслуживания: приветствие гостя/ коллеги, предвосхищение, пожеланий гостей, проверка удовлетворения гостя, прощание с гостем, внешний вид сотрудника, выполнение просьб, телефонный этикет, знание услуг ресторана
30. Третья функция официанта – продажа продукта/ услуг ресторана
31. Два фактора продажи в ресторане
32. Формула продажи – 4 шага: внимание, интерес, желание, действие
33. Слова и фразы, которые помогают продавать
34. Внешний вид сотрудника ресторана: униформа, прически, макияж, аксессуары, обувь, руки
35. Правила поведения
36. Ответственность за неукоснительное выполнение стандартов

**Технические требования к участию в вебинаре (интернет-семинаре)**

Для участия в вебинаре Вам понадобится компьютер (ноутбук), подключенный к интернету с акустикой, дополнительно можно подключить вебкамеру и микрофон.

Рекомендуемая скорость соединения составляет от 256 kbps. Эта скорость доступна практически на любом подключении в офисе или дома (LAN, ADSL, WiFi).

Формат вебинара позволяет сохранить качество обучения: каждый слушатель видит и слышит преподавателя, видит слайды, может скачать учебные материалы и заполнить задания, в любой момент может задать онлайн-вопрос преподавателю или другим участникам.

**Техническое тестирование участников вебинара состоится 1 марта 2016 г. в 12-00 по моск. времени по интернет-ссылке** <http://www.iimba.ru/webinar>

**Уважаемые участники вебинаров!** Мы рады сообщить Вам, что теперь участвовать в вебинарах можно при помощи мобильных устройств (смартфоны и планшеты на операционных системах: Android и IOS) в приложении **MyOwnConference**

Рекомендуем пользоваться интернет-браузером **Google Chrome.**

**Правила участия в вебинаре:**

* 1. Всем участникам вебинара необходимо заранее регистрироваться, протестировать и настроить своё компьютерное оборудование (Организаторы вебинара не несут ответственность за неправильно настроенное оборудование, программное обеспечение участников вебинара и нарушения работы местных интернет-провайдеров, предоставляющие услуги интернет-связи участникам вебинара. В работе вебинара не считаются дефектами незначительные малозаметные задержки видеоизображения и звука).
	2. Участникам вебинара запрещено флудить в чате вебинара (писать некорректные, бессмысленные, многократно повторяемые какие-либо слова и фразы). Нарушители после предупреждения будут забанены (для них будет закрыта возможность писать в чате). Просьба быть вежливыми – Ваши сообщения видят Ваши коллеги из других регионов.
	3. При входе в систему вебинара участники вебинара обязаны вводить свои верные данные: Ф.И.О., наименовании организации, города и др. (Пример: Иванов, ТПП, Москва). Участники с неопределенными данными после предупреждения будут удалены из системы.